

THESIS / THÈSE

MASTER EN SCIENCES INFORMATIQUES

E-gouvernement une vision citoyenne

Declercq, Xavier; Dewulf, Mathieu

Award date:
2002

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-gouvernement : Une vision citoyenne

Declercq Xavier
Dewulf Mathieu

Promoteur : Pr. Claire Lobet-Maris



Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de Maître en Informatique.

Résumé

Ce mémoire se veut une approche, centrée sur les utilisateurs, du concept d'E-gouvernement. La première partie de notre travail consiste en une recherche de documents, ainsi qu'en l'analyse d'un maximum de sites web gouvernementaux, afin de mettre à jour les définitions et les bonnes pratiques les plus importantes en matière d'E-gouvernement. Nous nous attachons ensuite à étudier les attentes, les besoins et les compétences des citoyens, sur base d'enquêtes déjà existantes et de nos propres enquêtes. La dernière partie de ce mémoire consiste en la rédaction d'un vade-mecum dans lequel nous avons placé tous ce que nous avons pu trouver en matière de conseils et de bonnes pratiques à l'usage des administrations souhaitant créer un site administratif orienté vers le citoyen.

Abstract

This thesis is meant to be a user-centered approach to the E-government concept. The first part of our work consists in searching documents and essays, as well as in analyzing the maximum amount of governmental web sites, in order to find the most important definitions and good practices concerning E-government. We then commit ourselves to studying the citizen's needs and requests, by analyzing existing surveys as well as by making our own surveys. The last part of this thesis consists in the creation of a vade-mecum containing all the advices and good practices to be used by administrations wishing to create a citizen centered governmental web site.

Remerciements

Nous tenons à remercier notre promoteur, madame Claire Lobet-Maris, pour nous avoir consacré son temps, pour nous avoir conseillé tout au long de la rédaction de ce mémoire, ainsi que pour nous avoir guidé dans le choix de l'orientation de ce travail.

Nous tenons à remercier madame Lise Préfontaine pour son aide précieuse, ses conseils et pour nous avoir consacré du temps malgré un horaire chargé, ainsi que pour nous avoir inculqué le respect de la langue française.

Nous voudrions remercier Hélène Sicotte pour ses questions pertinentes et ses conseils avisés.

Nous aimerions remercier Marie-Pierre Petit et Yann Lafleur pour leur accueil chaleureux et pour nous avoir initié aux plaisirs de la gastronomie québécoise.

Merci à Valéry Ramonjavelo pour nos discussions sur la Belgique et pour avoir partagé avec nous l'unique PC du bureau.

Nous remercions Anne Devos pour son amabilité et la rapidité avec laquelle elle a répondu à nos sollicitations.

Nous remercions beaucoup Jacquy Lesuisse pour ses relectures attentives et sa maîtrise de la langue française.

Mathieu :

Je tiens tout d'abord à remercier mes parents pour leurs conseils toujours avisés, leur affection et pour m'avoir toujours encouragé dans mes études et dans ma vie de tous les jours.

Je remercie aussi tous mes amis, pour les bons moments passés ensemble et pour leur patience et leur compréhension dans les moments difficiles.

Xavier :

Je tiens à remercier mes parents pour l'éducation qu'ils m'ont inculquée, pour m'avoir donné la possibilité de faire les études que je souhaitais et pour leur soutien aussi bien dans les études que dans la vie.

Je voudrais remercier mes véritables amis qui m'ont toujours soutenu, qui ont supporté mon irritabilité pendant la rédaction de ce mémoire et sans qui je n'aurais pas passé autant de bons moments pendant ma scolarité.

Je tiens à remercier tout particulièrement Aurélie qui m'a toujours encouragé et aidé à persévérer et à tenir le coup.

Table des matières

| | |
|--------------------------------|-------------|
| Table des figures | XV15 |
|--------------------------------|-------------|

| | |
|------------------------|-----------|
| SECTION 1 | 17 |
|------------------------|-----------|

| | |
|---------------------------|-----------|
| Introduction | 19 |
|---------------------------|-----------|

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1 : E-gouvernement, quelques définitions..... | 21 |
|---|-----------|

| | |
|--|----|
| 1.1. Définitions et concepts : | 21 |
| 1.1.1. E-gouvernement : | 21 |
| 1.1.2. Guichets uniques (e-services) : | 22 |
| ▪ Classification fonctionnelle et organisationnelle | 24 |
| ▪ Classification par type de prestation de services..... | 25 |
| ▪ Classification par type de technologie utilisée | 26 |
| 1.2. Les nouveaux défis de l'administration | 27 |
| 1.2.1. Fragmentation des compétences..... | 27 |
| 1.2.2. Exigences des citoyens..... | 27 |
| 1.2.3. Légitimité des administrations | 28 |
| 1.2.4. La rareté des ressources publiques : incitant et contrainte | 29 |

| | |
|--|-----------|
| Chapitre 2 : E-gouvernement quelques réalités | 31 |
|--|-----------|

| | |
|--|----|
| 2.1. Notre enquête « Tour d'horizon des guichets uniques » | 31 |
| 2.1.1. Méthodologie | 31 |
| ▪ La base de données..... | 32 |
| ▪ La description des guichets uniques | 32 |
| ▪ Les domaines administratifs couverts | 33 |
| ▪ Grille d'évaluation des sites | 33 |
| 2.1.2. Classification des sites Internet | 35 |
| ▪ Le portail informationnel | 35 |
| ▪ Le portail dynamique | 36 |
| ▪ Le portail transactionnel..... | 37 |
| 2.1.3. Les principaux résultats..... | 39 |
| ▪ Notre échantillon | 39 |
| ▪ La forme des guichets uniques | 40 |
| ▪ Les services proposés | 40 |
| ▪ Appréciations générales des sites | 42 |
| ▪ Conclusion générale | 45 |
| 2.2. Enquêtes comparatives sur le « E-gouvernement »..... | 46 |
| 2.2.1. E-gouvernement, panorama international | 46 |
| ▪ Objectifs de l' étude..... | 46 |
| ▪ Méthodologie | 47 |
| ▪ Résultats- clés..... | 47 |
| 2.2.2. Global E-government survey | 48 |
| ▪ L'étude | 48 |
| ▪ Les résultats principaux..... | 49 |
| 2.2.3. E-government, rhetoric vs reality, closing the gap..... | 50 |
| ▪ Introduction | 50 |
| ▪ Méthodologie | 51 |
| ▪ Les résultats..... | 51 |

| | |
|---|---------------|
| Chapitre 3 : E-gouvernement et bonnes pratiques | 53 |
| 3.1. Les bonnes pratiques en matière de..... | 53 |
| 3.1.1. Design centré sur le citoyen : | 53 |
| ▪ L'approche « événements de vie » | 53 |
| ▪ Groupes-cibles..... | 54 |
| ▪ Etudes sur l'utilisabilité..... | 55 |
| ▪ Fonctions de navigation et de recherche | 55 |
| 3.1.2. Inclusion sociale et prestation de services par de multiples canaux : | 55 |
| ▪ Points d'accès publics | 56 |
| ▪ User centres / centres d'accès incluant une aide | 56 |
| 3.1.3. Confiance et sécurité | 57 |
| 3.2. Conclusions | 58 |
| SECTION 2..... | 59 |
| Introduction | 61 |
| Chapitre 4 : Les enquêtes existantes..... | 63 |
| 4.1. Les différentes enquêtes | 63 |
| 4.1.1. Les Citoyens d'Abord, Erin Research Inc, 1998 et 2000..... | 63 |
| ▪ Introduction | 63 |
| ▪ Principaux résultats | 64 |
| 4.1.2. L'avis des citoyens sur les services Internet offerts par les administrations..... | 65 |
| ▪ Introduction | 65 |
| ▪ Méthodologie | 66 |
| ▪ Les chiffres clefs | 66 |
| 4.2. Conclusions | 69 |
| Chapitre 5 : Les attentes des utilisateurs | 71 |
| 5.1. Analyse du questionnaire « Canada » et « Belgique » | 71 |
| 5.1.1. Méthodologie de recherche : questionnaire « Canada » et « Belgique » | 71 |
| ▪ Questions de recherche..... | 71 |
| ▪ Choix du format | 72 |
| ▪ Variations pour le questionnaire « Belgique » | 73 |
| ▪ Explications sur les questions choisies..... | 73 |
| ▪ Le questionnaire « Belgique »..... | 74 |
| 5.1.2. Les résultats du questionnaire | 79 |
| ▪ Généralité | 79 |
| ▪ Habitude des citoyens en matière de services administratifs. | 80 |
| ▪ Difficultés rencontrées lors de l'utilisation des services | 81 |
| ▪ Perception de l'administration de la part du citoyen..... | 87 |
| ▪ Appréciation des services offerts et des efforts de l'administration | 88 |
| ▪ Mesure des préjugés concernant l'Internet..... | 89 |
| ▪ Participation aux frais d'E-gouvernement par les citoyens..... | 91 |
| ▪ Intérêt des citoyens par rapport aux différentes formes de portail | 92 |
| 5.2. Enquête réalisée dans le cadre du cours « Sociologie Industrielle »..... | 92 |
| 5.2.1. Méthodologie | 92 |
| ▪ Les objectifs | 92 |
| ▪ L'échantillon | 93 |
| ▪ Le questionnaire | 93 |

| | |
|--|------------|
| 5.2.2. Résultats de l'enquête..... | 101 |
| ▪ Identité des répondants..... | 101 |
| ▪ Les répondants et Internet : | 102 |
| ▪ Les répondants et leur commune..... | 104 |
| ▪ La commune et Internet : | 108 |
| ▪ Les répondants face à l'E-administration :..... | 111 |
| 5.2.3. Conclusion..... | 114 |
| Chapitre 6 : Les Compétences et le comportement des utilisateurs | 115 |
| 6.1. Les compétences des utilisateurs..... | 115 |
| 6.2. Ergonomie et utilisabilité | 115 |
| 6.2.1. Définitions et caractéristiques principales..... | 115 |
| ▪ Ergonomie : | 115 |
| ▪ Utilisabilité..... | 116 |
| 6.3. Caractéristiques du comportement d'un utilisateur face à un site web | 116 |
| 6.3.1. Comportement général d'un utilisateur face à un site web | 116 |
| ▪ Il déteste devoir se poser trop de questions..... | 116 |
| ▪ Il désire vivre une expérience positive | 117 |
| ▪ Il ne lit pas une page web, il la « scanne » | 117 |
| ▪ Il imprime les pages consultées..... | 117 |
| ▪ Il est habitué à certains standards | 117 |
| 6.3.2. Qu' est ce qu' un bon site, pour un utilisateur.? | 117 |
| ▪ Il faut que le site soit utile | 117 |
| ▪ Il faut que sa valeur ajoutée soit facile d' accès..... | 117 |
| ▪ Il faut que le site inspire confiance..... | 118 |
| ▪ Il faut que le site tienne ses promesses..... | 118 |
| 6.4. Présentation de l'expérience..... | 118 |
| 6.4.1. La méthodologie..... | 118 |
| ▪ Hypothèse de départ | 118 |
| ▪ Conception des scénarios de tâches..... | 119 |
| ▪ Obtention d'un échantillon représentatif des utilisateurs | 119 |
| ▪ Réalisation des scénarios du test | 120 |
| 6.5. Résultats de l'expérience..... | 120 |
| 6.5.1. Commentaires généraux | 120 |
| 6.5.2. Les compétences des utilisateurs..... | 121 |
| ▪ Utilisateurs experts | 121 |
| ▪ Utilisateurs intermédiaires..... | 121 |
| ▪ Utilisateurs débutants | 121 |
| 6.5.3. Résultats concernant l'utilisabilité | 122 |
| 6.6. Conclusions | 123 |
| SECTION 3 | 125 |
| Vade-mecum des bonnes pratiques à mettre en œuvre lors de la création d'un site | |
| Internet officiel | 127 |
| ? A qui s'adresse ce guide, à quoi sert-il et quelles sont ses limites ? | 127 |

| | |
|---|------------|
| ? Pourquoi utiliser Internet pour fournir des informations et prester des services administratifs orientés vers le citoyen ? | 129 |
| Les avantages de l'Internet par rapport à la voie classique | 129 |
| Accessibilité | 129 |
| ▪ Conseils pour ne pas décevoir le citoyen en termes d'accessibilité | 129 |
| Transparence | 130 |
| ▪ Transparence juridique | 130 |
| ▪ Transparence politique | 130 |
| ▪ Transparence scientifique | 130 |
| Personnalisation | 130 |
| Efficacité | 131 |
| ? Quel contenu choisir et comment le présenter ? | 133 |
| Le contenu du site | 133 |
| Les attentes des citoyens en matière d'informations et de services administratifs : | 133 |
| ▪ Identifiez les groupes-cibles | 133 |
| ▪ Homogénéisez le contenu de votre site | 134 |
| Présentation et agencement du contenu | 134 |
| Critères de conception ergonomique de l'interface | 135 |
| ▪ Compatibilité | 135 |
| ▪ Homogénéité | 135 |
| ▪ Concision | 135 |
| ▪ Flexibilité | 136 |
| ▪ Contrôle explicite | 136 |
| ▪ Représentativité | 136 |
| ▪ Guidage | 136 |
| ▪ Gestion des erreurs | 136 |
| Conseils, astuces et observations en matière d'ergonomie: | 137 |
| ▪ Présentation | 137 |
| ▪ Disponibilité du site | 137 |
| ▪ Règles générales | 139 |
| ▪ Frames | 140 |
| ▪ Navigation | 141 |
| ▪ Lisibilité | 141 |
| Illustrations | 143 |
| Exemple n°1 : Hotjob | 143 |
| Exemple n°2 : FirstGov | 145 |
| Exemple n°3 : Ministère des transports de l'Ontario | 146 |
| ? Comment gérer le site, sa création et son évolution ? | 149 |
| La création du site | 149 |
| Développer le site administratif progressivement | 149 |
| Les différents types de sites | 149 |
| ▪ Site informationnel | 149 |
| ▪ Site communicationnel | 150 |
| ▪ Site transactionnel : | 150 |
| Evaluation du site | 150 |
| ▪ Évaluez l'usage réel du site | 150 |
| ▪ Évaluez le site du point de vue technique | 151 |
| ▪ Utilisez vous-même votre site : | 151 |

| | |
|---|--|
| ? A quoi faut-il faire attention pour promouvoir l'usage de son site ? | 153 |
| La sécurité | 153 |
| Par rapport à l'extérieur..... | 153 |
| ▪ Authentification et sécurisation..... | 153 |
| ▪ Notice de protection des données à caractère privé | 154 |
| ▪ Prenez grand soin de la protection des données | 154 |
| A l'intérieur même | 154 |
| ▪ Un mot de passe par personne..... | 154 |
| ▪ Code de précaution..... | 155 |
| Autres | 155 |
| Stimuler l'usage..... | 155 |
| ▪ Aidez l'utilisateur | 155 |
| ▪ Proposez différents lieux d'accès | 156 |
| ▪ Faites la publicité de votre site | 156 |
| Le risque de fracture numérique dans cette « E-administration »..... | 156 |
| ▪ La répartition de cette fracture en Europe et à travers les différents groupes sociaux :..... | 157 |
| Conclusion..... | 159 |
| Bibliographie..... | 161 |
| Ouvrages, articles et enquêtes | 161 |
| Les sites Internet..... | Erreur ! Signet non défini. 163 |
| Les liens de la base de données "Tour d'horizon des guichets uniques" | 165 |
| Annexe | 167 |
| Version canadienne du formulaire de l'enquête « Canada - Belgique » | 167 |

Table des figures

Chapitre 2

| | |
|---|----|
| Figure 2.1 : <i>www.belgium.fgov.be</i> | 36 |
| Figure 2.2 : <i>http://Canada.gc.ca</i> | 37 |
| Figure 2.3 : <i>http://www.ros.ie</i> | 38 |
| Figure 2.4 : <i>Les domaines les plus couverts</i> | 41 |
| Figure 2.5 : <i>Résultats toutes catégories confondues</i> | 42 |
| Figure 2.6 : <i>Résultats de la catégorie « Guidage, aide »</i> | 43 |
| Figure 2.7 : <i>Résultats de la catégorie « Présentation »</i> | 43 |
| Figure 2.8 : <i>Résultats de la catégorie « Performance »</i> | 44 |
| Figure 2.9 : <i>Résultats de la catégorie « Ergonomie »</i> | 45 |

Chapitre 4

| | |
|---|----|
| Figure 4.1 : <i>Contenu des sites officiels, enquête d'O. Glassey</i> | 67 |
| Figure 4.2 : <i>Raisons d'utiliser des services administratifs sur Internet</i> | 69 |

Chapitre 5

| | |
|---|-----|
| Figure 5.1 : <i>Ventilation des statuts civils</i> | 79 |
| Figure 5.2 : <i>Répartition des compétences informatiques</i> | 80 |
| Figure 5.3 : <i>Les difficultés administratives au Canada</i> | 82 |
| Figure 5.4 : <i>Les difficultés administratives en Belgique</i> | 82 |
| Figure 5.5 : <i>Classement des critères d'un bon service administratif</i> | 83 |
| Figure 5.6 : <i>les résultats de l'appréciation des moyens de communication avec l'administration</i> | 85 |
| Figure 5.7 : <i>Les moyens de communication du citoyen avec son administration au Canada</i> | 85 |
| Figure 5.8 : <i>Les moyens de communication du citoyen avec son administration en Belgique</i> | 86 |
| Figure 5.9 : <i>Evaluation des modes de communication devant être encouragés</i> | 87 |
| Figure 5.10 : <i>Opinion sur l'administration à travers l'évaluation de certaines affirmations</i> | 88 |
| Figure 5.11 : <i>Résultats des question 14, 15 et 16</i> | 90 |
| Figure 5.12 : <i>Les citoyens sont-ils prêts à payer pour une amélioration de services ?</i> | 91 |
| Figure 5.13 : <i>Niveau du dernier diplôme obtenu</i> | 101 |
| Figure 5.14 : <i>Activités professionnelles exercées par les répondants</i> | 102 |
| Figure 5.15 : <i>Utilisation d'Internet par les citoyens</i> | 103 |
| Figure 5.16 : <i>Raisons invoquées pour ne pas utiliser Internet</i> | 103 |
| Figure 5.17 : <i>Lieux de connections à l'Internet</i> | 104 |
| Figure 5.18 : <i>Que pensez-vous de la quantité d'information communale disponible</i> | 105 |
| Figure 5.19 : <i>Etes-vous intéressé par la vie politique de votre commune</i> | 106 |
| Figure 5.20 : <i>Les difficultés rencontrées lors des contacts avec l'administration</i> | 107 |
| Figure 5.21 : <i>Que pensez-vous des affirmations suivantes ?</i> | 108 |
| Figure 5.22 : <i>Si votre commune avait un site web...</i> | 109 |
| Figure 5.23 : <i>Corrélation entre utilisation d'Internet et utilisation du site communal</i> | 109 |
| Figure 5.24 : <i>Pour quelles raisons consultez-vous le site de votre commune ?</i> | 110 |
| Figure 5.25 : <i>Les attentes des citoyens en matière de services électroniques</i> | 110 |
| Figure 5.26 : <i>Que signifie pour vous E-administration ?</i> | 111 |
| Figure 5.27 : <i>Si vous aviez la possibilité de voter par Internet, le feriez-vous ?</i> | 112 |
| Figure 5.28 : <i>Corrélation entre utilisation du web et acceptation du vote par Internet</i> | 112 |
| Figure 5.29 : <i>Quel est votre avis sur l'usage d'Internet par les communes</i> | 113 |

Chapitre 6

| | |
|--|------------|
| <i>Figure 6.1 : Fonction « ajouter » sur le site Hotjob.be</i> | <i>122</i> |
|--|------------|

Chapitre 7

| | |
|--|------------|
| <i>Figure 7.1 : www.hotjob.be.....</i> | <i>143</i> |
| <i>Figure 7.2 : www.firstgov.gov.....</i> | <i>145</i> |
| <i>Figure 7.3 : Ministère des transports de l'Ontario, haut de la page</i> | <i>146</i> |
| <i>Figure 7.4 : Ministère des transports de l'Ontario, bas de la page</i> | <i>146</i> |

Section 1

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication prennent actuellement de plus en plus de place dans notre vie, y compris administrative. Des sujets tels qu'« E-gouvernement », « guichets uniques » ou « administration électronique » se retrouvent fréquemment à la une des médias et constituent des priorités pour nos politiciens, comme le prouve le rapport du Sénat de Belgique sur *L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local*¹.

D'après ce rapport, l'E-gouvernement, ou administration électronique, « *comprend la mise sur pied d'une infrastructure informatique et d'initiatives pour permettre aux administrations et aux citoyens d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour les actes administratifs.* »

L'actualité du sujet, ainsi que sa connexion aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, font de l'E-gouvernement un sujet de mémoire qu'il nous a paru intéressant de développer. Nous avons choisi d'organiser ce mémoire autour de la perspective « citoyen » car il nous semble que ceux-ci sont parmi les principaux concernés par les changements que subit actuellement l'administration.

Nous nous sommes attachés, dans la première section de ce mémoire, à définir et expliquer les principaux concepts de l'administration électronique, ainsi qu'à mettre en évidence quelques réalisations existantes et les bonnes pratiques associées.

La deuxième section de ce mémoire regroupe quant à elle toute une série d'enquêtes sur les attentes, les besoins et les compétences des citoyens. En effet, nous avons pu remarquer que les citoyens sont en général les grands absents du développement de cette tentative de restructuration de l'administration. Ne disposant que de très peu d'études préalables sur les citoyens, sur leurs besoins et leurs attentes ou leurs compétences en matière de nouvelles technologies, les concepteurs de projets administratifs émettent un certain nombre d'hypothèses sur cet utilisateur, hypothèses pas toujours très réalistes, et rarement testées formellement. C'est pourquoi nous avons décidé de procéder au relevé d'un maximum d'enquêtes sur les attentes des citoyens, et d'en effectuer quelques-unes par nous-mêmes.

Enfin, la troisième section de ce mémoire constitue l'aboutissement de nos travaux de recherche et des conclusions auxquelles nous sommes parvenus. Elle prend la forme d'un vade-mecum des bonnes pratiques à respecter lors d'un projet d'E-gouvernement afin de centrer ce dernier sur les attentes des citoyens. Nous y avons inclus tous nos résultats de recherche, ainsi que toutes les informations intéressantes que nous avons pu trouver sur le sujet.

¹ THIJS et VAN RIET (2001), *L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local*, Sénat de Belgique, Rapport fait au nom de la Commission de l'Intérieur et des Affaires Administratives, 16 janvier 2001.

Chapitre 1 : E-gouvernement, quelques définitions.

Nous allons, au cours de ce chapitre, présenter, définir et classer les différents types d'E-gouvernement ainsi que le concept de guichet unique ou « e-services ». Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous expliquerons ensuite quels sont les nouveaux défis de l'administration qui poussent cette dernière à se restructurer, à se réorganiser.

1.1. Définitions et concepts :

1.1.1. E-gouvernement :

Il existe différentes terminologies référant au concept d'E-gouvernement : les plus communément utilisées chez nous, en Belgique, sont *Administration en ligne* ou encore *Administration électronique*.

La première version du terme était « e-government ». Ce terme fut inventé dans les années nonante, sous l'influence du « e » magique (e-business, e-commerce, ...) communément utilisé dans la littérature anglo-saxonne. Le terme E-gouvernement utilisé en français est la traduction littérale de ce terme « e-government ». Néanmoins ce terme n'est pas accepté par tous car sa compréhension reste ambiguë, certains l'interprétant comme « gouverner ou être gouverné par l'électronique ».

Les définitions habituellement données à l'E-gouvernement sont bien souvent réductrices, dans le sens où elles limitent cette notion à un ensemble de services, disponibles sur le net 24 heures sur 24, à destination des citoyens et des entreprises. L'E-gouvernement comprend pourtant bien plus que cela, comme le fait justement remarquer le site du secrétariat d'Etat à l'économie suisse : « *le néologisme "E-gouvernement" doit être compris comme l'amélioration des prestations de l'administration, grâce à l'application des technologies de l'information les plus modernes. Il n'existe cependant pas de définition communément admise de cette notion. [...] L'E-gouvernement ne se résume donc pas à d'élégantes solutions électroniques mais doit aller au-delà et modifier, par le recours à des principes de gestion d'entreprise, la manière de fonctionner de l'Etat.*² »

Un certain nombre de facteurs ont favorisé l'apparition de l'E-gouvernement. Citons par exemple : l'introduction des NTIC (Internet, réseaux, bases de données, ...) ; une prise de conscience de la part des politiques du fossé entre les services publics et privés, les premiers ayant adoptés une approche bureaucratique alors que les seconds avaient depuis longtemps déjà adopté une approche plus centrée sur le client ; etc. N'oublions pas non plus une certaine volonté de simplifier l'administration et d'adopter une attitude plus centrée sur le citoyen, de même qu'une volonté de diminuer le coût des services administratifs pour faire face aux restrictions budgétaires.

²http://www.seco-admin.ch/seco/seco2.nsf/dieSeite/AWP_EComm_EGov?OpenDocument&l=fr&HauptRessort=1

1.1.2. Guichets uniques (e-services) :

Le concept de guichet unique est fort lié aux réflexions actuelles sur l'amélioration du service au public. Si le citoyen est usager des administrations, il est aussi client des entreprises. Et à travers celles-ci, il peut mesurer le décalage grandissant entre les innovations que ces dernières proposent en matière de service et d'accès à l'information, et le mode traditionnel qui prévaut dans l'administration.

Il est assez difficile de trouver *une* définition du terme guichet unique, tant celui-ci recouvre de nombreuses réalités différentes. On peut dire, en général, qu'un guichet unique est une interface, physique ou virtuelle, à partir de laquelle l'utilisateur peut obtenir tous les services ou les informations qu'il souhaite. Dans la pratique cependant, c'est souvent l'approche administrative de ce concept qui est retenue. D'après Bent, Kernaghan et Marson³, « *l'essence de l'approche du guichet unique est de rassembler différents services administratifs ou d'information de façon à réduire le temps et l'énergie dépensés par les citoyens pour trouver et obtenir le service dont ils ont besoin* ».

Les guichets uniques peuvent contribuer à l'achèvement d'un certain nombre d'objectifs importants⁴.

Tout d'abord, ils peuvent grandement servir à améliorer l'image de l'administration publique, par une plus grande attention apportée aux besoins des citoyens et des entreprises, et par un service plus rapide et plus efficace.

Ensuite, ils peuvent permettre de réduire les coûts de transaction, par des interactions plus efficaces et plus effectives entre la population et l'administration. Cette baisse des coûts peut s'avérer être un atout non négligeable lorsque des investisseurs cherchant à s'établir arbitrent entre les solutions qui leur sont proposées par différentes régions.

Enfin, ils peuvent aider l'Etat à renforcer l'économie, en facilitant la création de nouvelles entreprises ou la réintégration de chômeurs dans la vie active. Dans le rapport du Commissariat au Plan, et à la suite des travaux de Crozier (1988)⁵ sur la réforme des administrations, on note : « *Un Etat plus efficace, dont les réponses sont plus rapides, l'organisation plus souple et le comportement plus clair, ce sont des gains économiques, des richesses en plus, des emplois supplémentaires, et, en définitive, une chance pour le pays de mieux maîtriser son destin* ».

Cependant, malgré ces incitants et le fait que la modernisation de l'administration soit à la fois souhaitable et nécessaire, celle-ci s'avère aussi très difficile à organiser. Les difficultés proviennent principalement du changement de culture administrative qu'imposent des voies de modernisation telles que le guichet unique : face à une administration traditionnellement organisée verticalement autour de compétences départementales, le guichet unique propose une organisation plus horizontale des compétences, centrée sur la demande de l'utilisateur. Ce changement de culture se situe également au niveau des relations existant entre

³ BENT S., KERNAGHAN K et MARSON D. (1999), *Les guichets uniques: innovations et bonnes pratiques*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre Canadien de Gestion, mars 1999.

⁴ HAGEN M. et KUBICEK H. (2000), *One-Stop-Government in Europe : Results from 11 national surveys*, University of Bremen, Bremen 2000 (<http://infosoc2.informatik.uni-bremen.de/egovernment/cost/>).

⁵ CROZIER M. (1988), *Comment réformer l'Etat ? Trois pays, trois stratégies : Suède, Japon, Etats-Unis*, La Documentation française, 1988.

l'administration et le citoyen, via une conception plus interactive et personnalisée du service à l'utilisateur⁶.

Une autre caractéristique de la culture administrative est le concept d'équité de traitement des usagers. De ce fait, toute innovation qui ne serait pas facilement accessible à l'ensemble des usagers est vue comme un risque de créer une administration à deux vitesses, qui ne respecterait plus ce concept d'équité. Les guichets uniques sur Internet, par exemple, présupposent que les usagers soient équipés de manière adéquate, et qu'ils aient une maîtrise suffisante des outils informatiques. Ce qui n'est bien sûr pas le cas de tout le monde !

Soulignons encore que les administrations semblent aussi avoir beaucoup de difficultés à identifier les besoins des usagers en matière de processus administratifs intégrés. Il s'agit ici de renverser complètement la perspective traditionnellement adoptée par les administrations : plutôt que de faire rentrer l'utilisateur dans des procédures découpées pour les besoins de l'organisation administrative, il faut maintenant mettre l'administration au service d'une demande que l'utilisateur perçoit comme logiquement et fonctionnellement intégrée.

Il faut aussi remarquer que dans certains pays, la mise en place d'innovations orientées vers l'utilisateur est freinée par la complexité institutionnelle des administrations. Ainsi, de nombreux domaines de la vie administrative des usagers possédant entre eux, dans le monde réel, des relations fonctionnelles évidentes, ont été éclatés entre différents niveaux de pouvoir régis par des autorités différentes et possédant des cultures administratives ainsi que des supports informatiques et informationnels fort variés. Dans ce contexte, la mise en place de guichets uniques, nécessitant la collaboration de ces différents niveaux de pouvoir que tout sépare, semble difficile, voire impossible.

C'est pourquoi, actuellement, la majorité des initiatives en matière de guichet unique provient du niveau de pouvoir local⁷.

Tout d'abord, ces administrations ont une tradition du service au public plus présente que dans les autres administrations. Elles sont en effet la première étape de bien des relations entre usagers et fonctionnaires, et ce pour toute une série de demandes relatives à la vie civile ou administrative de l'utilisateur.

Ensuite, même si elles sont aussi départementalisées, ces administrations sont relativement plus unifiées que la plupart des autres administrations. Elles ont à leur tête un collège et un secrétaire administratif. Cette unicité du pouvoir facilite la prise d'initiatives en matière d'innovations et de modernisation du service.

En outre, ces initiatives de guichets uniques pourraient avoir un effet compensatoire par rapport au mouvement de fusion des communes observables dans de très nombreux pays européens. Ces fusions ont contribué à éloigner les administrations de leurs citoyens, au profit de grands centres administratifs centralisés. Ces initiatives permettraient alors de retrouver une certaine proximité vis-à-vis de la population, en réimplantant des comptoirs à services multiples ou des bornes interactives dans les différentes entités des communes.

⁶ LOBET-MARIS C. (2001), *Guichet unique, réalité plurielle : Résultats d'une enquête européenne*, Actes du 12ème Colloque du CREIS Informatique et Société « Téléservices publics : Usages et citoyenneté », Paris 2001.

⁷ Idem.

Enfin, il y aussi une volonté des villes de se démarquer par rapport aux autres villes en proposant un service public de qualité, capable d'attirer tant la population que des investisseurs. L'une des façons d'y parvenir est de proposer des services par guichet unique, de manière à ce que les citoyens, et les entreprises, aient à consacrer moins de temps et d'efforts pour trouver et obtenir les services qu'ils cherchent.

Au cours de nos recherches, nous avons pu mettre en évidence trois façons de classer les guichets uniques selon diverses dimensions que nous allons développer ci-dessous. Nous aborderons tout d'abord la classification fonctionnelle et organisationnelle. Nous développerons ensuite la classification par type de partenariat et nous terminerons par la classification par type de technologies utilisées.

▪ Classification fonctionnelle et organisationnelle

Il est possible de faire une première classification des guichets uniques en mettant en évidence deux dimensions : il s'agit, d'un côté, du type de service offert par le guichet, et de l'autre, du caractère intégré ou non du service offert. Le service offert peut être soit purement informationnel, ou permettre la réalisation en ligne d'une procédure administrative, on parlera alors de guichet transactionnel. Le caractère intégré ou non permet quant à lui de faire la différence entre les guichets qui dépassent les limites de compétences départementales afin d'offrir un service complet et organisé autour d'un parcours administratif réel du citoyen, et les guichets qui proposent un point d'accès unique à différents types de services, mais sans réorganisation et intégration préalable de ceux-ci.

Cette classification permet de faire ressortir trois types de guichets⁸ :

| Guichet Unique | Informationnel | Transactionnel |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Non Intégré | First-Stop | Convenience Store |
| Intégré | | True One Stop |

Le *First-Stop* : Aussi appelé *First stop of information*. Il s'agit principalement d'un guichet d'information, guidant le citoyen vers le service adéquat en fonction de ses besoins. Le guichet d'information peut être réalisé physiquement ou bien encore virtuellement à travers un site web ou un kiosque électronique. Dans le sens strict du terme, ce n'est pas vraiment un guichet « unique », étant donné qu'au moins une autre étape devra être effectuée. Ce type de guichet ne nécessite pas la réorganisation des procédures suivies par les différentes administrations.

Le *Convenience Store* : Aussi appelé *Multiple services shop*. Ce type de guichet, outre l'information, propose également un grand nombre de services transactionnels différents, localisés dans un bureau ou site Internet unique. Les services satisfont les besoins d'intérêts très diversifiés des citoyens. Il faut noter que des services plus complexes ne peuvent être fournis dans ce genre de configuration, parce qu'ils requièrent une plus grande intégration horizontale que celle mise en œuvre dans ce cas-ci.

Le *True One Stop* : Aussi appelé *One stop shopping*. Un peu comme une station-service sur une autoroute va offrir de l'essence, des services de réparation, de la nourriture, voire même

⁸ LOBET-MARIS C. (2001), *Guichet unique, réalité plurielle : Résultats d'une enquête européenne*, Actes du 12ème Colloque du CREIS Informatique et Société « Téléservices publics : Usages et citoyenneté », Paris 2001.

des logements, un vrai service de guichet unique va intégrer beaucoup (si pas tous) des services qui sont nécessaires à la satisfaction des préoccupations d'un groupe spécifique de clients ou d'un événement spécifique, tels que la famille, l'emploi ou le changement d'adresse. Ce type de guichet unique nécessite une intégration horizontale et verticale complète, tous les niveaux de pouvoirs devant coopérer afin d'offrir des procédures unifiées et centrées sur les besoins des citoyens.

▪ Classification par type de prestation de services

Avec l'apparition des guichets uniques, les administrations publiques semblent vouloir s'ouvrir vers l'extérieur : de nouvelles formes de partenariat et de collaboration voient le jour dans le monde administratif. En effet, le service public semble vouloir se mettre au niveau du secteur privé quant à la flexibilité et la quantité de services offerts. C'est pourquoi la politique de prestation de services par guichet unique n'est plus seulement menée par l'administration publique, mais semble s'appuyer sur d'autres organismes publics, voire privés (ce qui est assez novateur). Voici une brève description des diverses formules utilisées pour la prestation de services⁹.

- Services fournis par le propriétaire : la prestation est assurée sans intermédiaire par le ministère ou l'administration responsable.
- Services fournis par le propriétaire dans des locaux partagés : plusieurs administrations ou différents ministères/services au sein d'une même administration fournissent leurs services dans des locaux qu'ils partagent.
- Prestation partagée de services intégrés : la prestation des services est effectuée, en partenariat, par plusieurs administrations ou ministères/services, grâce au principe de l'intégration.
- Prestation déléguée à un organisme de servitude¹⁰ collectif : principe voulant qu'une administration ait recours à un organisme de servitude pour la prestation de ses services.
- Prestation déléguée à un organisme de servitude intergouvernemental : selon cette formule, au moins deux ordres de gouvernement offrent leurs services par l'intermédiaire d'un organisme de servitude intégré.
- Prestation déléguée à un autre fournisseur de services (multiplexage) : plusieurs administrations ou ministères/services font appel à un autre fournisseur, qui assure leurs services à partir de points de services existants ou partagés.

Les organismes de servitude collectifs, qui offrent toute une gamme de services pour le compte de différents ministères ou organismes, reposent sur le principe de la délégation des fonctions de prestation par le fournisseur. Dans ce contexte, le fournisseur original n'intervient plus du tout dans la prestation des services.

En général, cependant, « *on remarque que, lorsque l'organisation de qui relève le guichet unique administre elle-même directement les services qui y sont offerts, le guichet est plus convivial et efficace*¹¹ ».

⁹ BENT S., KERNAGHAN K et MARSON D. (1999), *Les guichets uniques: innovations et bonnes pratiques*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre Canadien de Gestion, mars 1999.

¹⁰ Un organisme de servitude est un organisme fournissant des services pour le compte d'autres organisations, sans toutefois avoir la propriété directe de ces services

¹¹ BENT S., KERNAGHAN K et MARSON D. (1999), *Les guichets uniques: innovations et bonnes pratiques*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre Canadien de Gestion, mars 1999.

▪ Classification par type de technologie utilisée

Nombreuses sont les technologies permettant d'améliorer et d'accélérer la prestation des services publics. Nous avons ci-dessous préparé une courte explication sur les technologies les plus répandues actuellement, et les plus prometteuses en matière d'amélioration du service au citoyen.

Il faut remarquer que la plupart des initiatives sont encore basées, actuellement, sur des supports physiques d'accueil de l'utilisateur. Notamment parce que, en vertu du principe d'équité de traitement des usagers, cette forme d'initiative est accessible au plus grand nombre. Ce type de guichet unique peut toutefois être vu comme une première étape dans l'apprentissage organisationnel des administrations à un autre mode de fonctionnement. De plus, cette stratégie permet aussi d'éviter d'avoir à trop modifier les back offices (lesquels sont souvent peu cohérents et très fragmentés) auxquels sont connectés ces guichets.

D'autres solutions sont cependant envisagées. La majorité de ces solutions est basée sur la technologie du web, les autres utilisent des technologies plus classiques comme les Centres d'appels (Call-Centres) ou encore des systèmes de bornes interactives.

○ Les innovations basées sur Internet

Portails informationnels : comme leur nom l'indique, ces portails permettent uniquement d'avoir accès à de l'information. On trouve dans cette catégorie des sites d'accueil et d'information sur le gouvernement ou différents organismes politiques, quels que soient leurs niveaux de pouvoir respectifs. Aucune transaction n'est permise à partir de ces portails, mais on peut cependant parfois trouver un certain nombre de formulaires qu'il est possible de télécharger. Ces portails sont évidemment les plus faciles à mettre en place puisqu'ils n'impliquent aucune modification du mode de fonctionnement habituel de l'administration, ni des back offices auxquels ils sont connectés.

Portails interactifs : ceux-ci regroupent les fonctions d'information avec en plus certaines applications qui valent la peine d'être notées : il s'agit des forums de discussion et autres « chats », ainsi que de la téléphonie sur Internet (Voice over IP) et de la vidéoconférence. On peut par exemple imaginer la possibilité de poser des questions à l'administration via un forum particulier, etc.

Portails dynamiques : outre les informations de tous types, ces portails permettent également d'avoir accès à différentes bases de données, dont le contenu peut être mis à jour dynamiquement via le portail.

Portails transactionnels : ceux-ci représentent le niveau le plus avancé de portail et, surtout, le plus intéressant pour le citoyen, car ils proposent des services intégrés et centrés sur ses besoins. Ces portails mettent en œuvre des télé-procédures permettant l'échange électronique de documents, ainsi que, dans certains cas, la possibilité de transférer des fonds par voie électronique. S'ils sont les plus intéressants, ces portails sont aussi les plus difficiles à mettre en place car les services qu'ils proposent nécessitent une profonde réorganisation de l'administration, une intégration centrée sur les besoins des citoyens, ainsi que la collaboration entre plusieurs niveaux de pouvoir, sans compter les problèmes de sécurité soulevés par ces transactions.

- Les autres types de technologies

Bornes interactives : situées dans les grands centres commerciaux, les bureaux de poste ou tout autre bâtiment public, simples d'utilisation avec, par exemple, un écran tactile, ces bornes devraient permettre un accès simple aux informations et services administratifs à un maximum de personnes sans pour autant requérir de celles-ci qu'elles aient une grande expérience de l'Internet ou des outils informatiques.

Centres d'appels : accessibles 24 heures sur 24, les services offerts par les centres d'appels touchent un large public grâce au fort taux de pénétration du téléphone. Utilisés d'abord pour les opérations courantes de service à la clientèle, les centres d'appel autorisent désormais de nombreuses télé-procédures. Il est aussi important de noter l'intégration, dans ces centres d'appels, de nouvelles technologies : boîte vocale, système de réponse interactif, reconnaissance de la parole, etc.

Maintenant que nous avons bien défini les concepts et les technologies qui sous-tendent l'E-gouvernement et les guichets uniques, nous allons nous tenter d'examiner de plus près un certain nombre de défis auxquels doit faire face l'administration dans sa constante évolution.

1.2. Les nouveaux défis de l'administration

Nous allons tenter à travers cette section de présenter l'état d'esprit qui règne aujourd'hui dans nos administrations et les raisons de la nécessité d'une réorganisation profonde de celles-ci.

1.2.1. Fragmentation des compétences

L'Etat, dans sa volonté d'assurer la sécurité publique, de garantir des infrastructures essentielles, de s'occuper de la santé et du bien-être des citoyens et de promouvoir une économie forte ou encore d'assurer la protection de l'environnement, a dû se fragmenter au fil du temps en une multitude de branches spécialisées et efficaces dans le (ou les) domaine(s) concerné(s). De plus, il faut souligner qu'il existe, dans la plupart des pays, plusieurs niveaux politiques (fédéral, provincial, régional, ...) qui ont des compétences et des pouvoirs très divers, ainsi que le fait, qu'aujourd'hui, des organisations privées ou semi-privées sont chargées de certaines fonctions publiques.

Dès lors, la structure de l'administration moderne se présente comme un enchevêtrement complexe de services inter-connectés dont les compétences ne sont pas toujours bien définies. C'est pourquoi le citoyen se trouve de plus en plus désemparé devant un tel casse-tête, ne sachant plus vraiment où s'adresser pour obtenir les services publics dont il a besoin.

1.2.2. Exigences des citoyens

Nous avons pu observer que le citoyen contemporain trouve, dans la vie de tous les jours, des services qui répondent vraiment à ses attentes et qui ont été créés avec cette volonté : les supermarchés offrent une gamme énorme de produits différents et ce parfois directement via un site Internet ; les banques s'occupent de tout, de la gestion des comptes jusqu'aux placements en bourse ; ...

De ce fait, le particulier aimerait également pouvoir trouver tous les services liés, par exemple, à sa retraite proposés par un seul bureau, tout comme l'attend une entreprise voulant changer de statut. Or, dans la réalité, à cause des fragmentations fonctionnelles, ces deux demandes devront passer par plusieurs bureaux, par plusieurs services, voire par plusieurs bâtiments. Bien plus, dans la plupart des cas, tant particulier qu'entreprise ne sauront même pas où s'adresser pour les raisons de la complexité énorme que représente la structure de l'administration pour un non-initié, causant des rapports souvent très tendus entre citoyens et services publics. Tout ceci contribuant nettement au sentiment de rigidité, de lenteur et d'inefficacité qu'éprouve le citoyen par rapport à son « administration préhistorique ».

Pour améliorer cela, il faut passer d'une administration proposant des services « en silo » à une administration proposant des services en réseau. Ce changement n'est cependant possible qu'à la condition que l'on ait d'abord simplifié et standardisé les processus et les services : l'automatisation des processus à elle seule ne permet pas de gains importants en efficacité. *« Ce n'est qu'en transformant, dans le sens de la standardisation, et en automatisant les processus existants qu'on quitte la première vague des sites Internet, qui font une large part au contenu informatif ¹² »* (p.10). Cette réinvention des processus doit permettre de passer à une logique de guichet unique.

1.2.3. Légitimité des administrations¹³

Comme nous l'avons souligné ci-dessus, le citoyen est à la fois client des entreprises et des administrations, et il entend être traité de la même façon dans ces deux mondes. Or, ces deux mondes possèdent des logiques et modes d'organisation tout à fait différents, voire opposés : si l'un est régi par les contraintes de la concurrence, l'autre dispose d'une position de monopole incontesté et doit donc être structuré par des contraintes internes, afin de ne pas abuser de sa position. Cette position monopolistique ne peut cependant pas aller sans le respect scrupuleux des principes démocratiques.

A ces principes qui régulent l'administration publique, il faut pouvoir opposer les droits des citoyens, lesquels cessent d'exister à partir du moment où les lenteurs administratives et la complexité des procédures ne permettent plus à ces derniers d'exercer leurs droits dans des délais raisonnables. C'est dans cet intervalle mal défini, entre respect des principes démocratiques d'intérêt général et exigences des citoyens, que doivent venir s'insérer les réformes de l'administration. En pratique, l'équilibre est difficile à trouver et ceci explique en partie les difficultés qu'éprouvent les administrations face aux demandes de changement et de modernisation des citoyens.

¹² CARCENAC T., *Pour une administration électronique citoyenne : Méthodes et moyens*, (<http://www.adminet.com/literacy/carcenac.html>).

¹³ LOBET-MARIS C. (2001), *Guichet unique, réalité plurielle : Résultats d'une enquête européenne*, Actes du 12ème Colloque du CREIS Informatique et Société « Téléservices publics : Usages et citoyenneté », Paris 2001.

1.2.4. La rareté des ressources publiques : incitant et contrainte¹⁴

Comme le souligne le rapport du Commissariat au Plan, la rareté des finances publiques joue le double rôle d'incitant et de contrainte : *« de même que l'inflation budgétaire systématique a représenté un frein à la réforme, cette contrainte pourrait paradoxalement constituer un 'accélérateur à la modernisation' : plus les ressources sont rares (au moins relativement), plus il est nécessaire de faire des choix, de définir des priorités, d'adapter, redéployer, dégager des gains de productivité. Dans une conjoncture financière difficile, investir est, pour les acteurs économiques, une nécessité vitale ; de la même manière, dès lors qu' on ne peut plus compter sur l' effet mécanique d' une augmentation de moyens pour améliorer son efficacité, l' État doit investir dans la modernisation. Mais pour que chaque franc dépensé produise le maximum de résultats, l' audace et l' imagination doivent permettre d' inventer de nouvelles formes d' organisation et de transformer les comportements publics »* (p. 81).

Les pressions budgétaires, les nouvelles demandes quant aux fonctions de l'Etat, le changement de perception par rapport aux rôles appropriés de l'Etat, ainsi que la propagation rapide des nouvelles technologies de communication digitale et les risques que celle-ci entraîne indiquent clairement que la modernisation de l'administration, pour nécessaire qu'elle soit, sera aussi difficile.

¹⁴ LOBET-MARIS C. (2001), *Guichet unique, réalité plurielle : Résultats d' une enquête européenne*, Actes du 12ème Colloque du CREIS Informatique et Société « Téléservices publics : Usages et citoyenneté », Paris 2001.

Chapitre 2 : E-gouvernement quelques réalités

Suite à un chapitre introduisant des concepts généraux et théoriques de l'E-gouvernement, nous allons tenter dans cette section de présenter la situation et l'état de l'art du gouvernement électronique à travers le monde. Pour cela, nous avons décidé de présenter les principaux résultats d'une enquête que nous avons réalisée : « Guichet Unique : un tour d'horizon ». Cette étude porte sur une centaine de guichets uniques dont une soixantaine utilise le biais de l'Internet pour communiquer avec les citoyens. De plus, nous avons tenté, à travers cette enquête, de dresser les réalités actuelles concernant les différentes classifications de guichet unique dégagées dans le chapitre 1 : « E-gouvernement, quelques définitions »¹⁵ avec, entre autres, l'illustration des différentes formes de portails. Pour finir, nous soulignerons les disparités qui existent entre les différents pays au niveau du développement du E-gouvernement en parcourant les résultats de trois enquêtes très pertinentes à ce sujet ; ces études de plus grandes envergures et plus scientifiques permettent également de confronter et de légitimer dans une certaine mesure nos propres observations en la matière.

2.1. Notre enquête « Tour d'horizon des guichets uniques »

La première période de l'élaboration de notre mémoire a consisté à répertorier les concepts théoriques liés à la notion d'E-gouvernement (classification fonctionnelle et organisationnelle, par type de prestation de services, par type de technologie utilisée, ...). Très vite, nous avons tenu à appréhender concrètement ces concepts à travers des projets réels de guichet unique. C'est pourquoi, nous avons entrepris l'enquête « Tour d'horizon des guichets uniques ».

Cette étude présente deux parties différentes :

- Présentation du projet (nom, date de commencement, structure, ...) et recensements des services proposés.
- Evaluation de l'utilisabilité du site¹⁶.

2.1.1. Méthodologie

Dans cette enquête, notre objectif n'était pas de sélectionner tous les sites gouvernementaux mais bien de s'intéresser au concept de guichet unique exposé dans le chapitre 1 et d'évaluer pour chaque projet sa classification.

Nous avons sélectionné les projets à analyser à partir de quatre sources différentes :

- Le rapport COST¹⁷;
- Un document interne de l'Uqam, fichier Excel sur les collaborations public-privé ;
- Le dossier « Nouveaux modèles de collaboration pour la prestation de services publics »¹⁸;

¹⁵ Voir chapitre 1, p. 24 – 27.

¹⁶ Uniquement pour les projets Internet

¹⁷ HAGEN M. et KUBICEK H. (2000), *One-Stop-Government in Europe : Results from 11 national surveys*, University of Bremen, Bremen 2000.

¹⁸ CEFRIO, *Nouveaux modèles de collaboration pour la prestation de services publics*, Session de transfert, 6 novembre 2001.

- Les moteurs de recherche Google et Yahoo pour compléter notre sélection au niveau international (surtout pour l'Asie, l'Océanie et l'Afrique).

Les projets ont été évalués durant octobre et novembre 2001 et complétés en juin et juillet 2002.

▪ La base de données

Pour les besoins de l'enquête, nous avons créé une base de données sous Access que nous avons découpée en trois tables :

- Guichet Unique :

Reprend les informations générales du projet ainsi que les caractéristiques du type de guichet unique inspiré des concepts développés au chapitre 1.

- Services :

Recense les catégories des services offerts par le projet. Nous avons repris les catégories de services les plus observées lors de notre exploration.

- Evaluation :

Cette table reprend les différentes notes que nous avons attribuées aux sites à travers les catégories et selon la méthode expliquée dans la section « Grille d'évaluation des sites ».

▪ La description des guichets uniques

Pour chaque projet, nous avons relevé quelques informations de base telles que le nom, la date de création, l'adresse Internet (si elle existe), le pays, les niveaux de pouvoir impliqués dans le projet (communal, provincial, fédéral) et les différents responsables du projet.

De plus, nous avons essayé pour chacun d'entre eux de les classer par :

- Fonctions
Relais (First Stop), Centres multiservice (Convenience Store), Service décroisé (True One Stop)
- Fournisseurs de services
Propriétaire, Propriétaire dans locaux partagés, Services intégrés, Organisme de servitude collectif, Organisme de servitude intergouvernementale, Autres fournisseurs.
- Type de technologie employée
Portail informationnel, Portail dynamique, Portail transactionnel, Call Center, Borne interactive, Lieu physique, Autre.

Dans bien des cas le niveau d'information sur les différents projets de guichet unique étudiés et leur déploiement n'étaient pas disponibles. C'est pourquoi, nous avons dû interpréter le peu de données que nous avons récoltées et sélectionner une valeur pour les différentes classifications selon le degré de vraisemblance de l'hypothèse. Ces données sont donc à prendre avec la plus grande circonspection.

Dans les cas de l'utilisation de l'Internet comme moyen de communication avec le citoyen, les critères utilisés pour évaluer si le site de guichet unique est un portail informationnel, dynamique ou transactionnel font l'objet de la section 2.2.2 « Classification des sites Internet » car nous trouvons que ces informations sont très intéressantes afin que le lecteur puisse différencier facilement ces trois formes de sites (en effet, ces concepts réapparaissant très fréquemment tout au long du mémoire, il est utile de fixer les esprits).

▪ Les domaines administratifs couverts

Dans le cas d'un site Internet, nous avons à chaque fois relevé les différents services administratifs offerts via ce guichet unique et quelques informations les concernant. Les différents services ou classes de services que nous avons retenus sont :

- Agriculture et développement rural
- Cartographie
- Education
- Emploi et formation
- Entreprises
- Environnement
- Etat-civil et vie du citoyen
- Fiscalité
- Santé
- Sciences, technologie et énergie
- Tourisme
- Tous les services gouvernementaux (uniquement des informations générales)
- Transport et mobilité
- Urbanisme
- Autres ou remarques

▪ Grille d'évaluation des sites

Pour chaque guichet unique utilisant l'Internet, nous avons tenu à nous attarder un peu plus longuement afin d'évaluer la qualité de ce site. Cette approche nous a permis de comprendre l'importance du concept d'utilisabilité des sites qui fera par la suite l'objet d'un chapitre et d'une enquête particulière¹⁹.

Les attributs d'utilisabilité sont cotés entre 0 et 7. Nous avons essayé d'être le plus objectif possible et l'évaluation s'est faite en présence des deux rédacteurs afin de pondérer les résultats. Néanmoins, notre méthode n'est pas entièrement scientifique et reste connotée d'une certaine subjectivité. Nous avons établi et utilisé une grille d'évaluation pour chacun des 7 éléments d'utilisabilité que nous avons retenus :

○ Guidage, aide :

- | | |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> moteur de recherche | /2 points |
| <input type="checkbox"/> aide en ligne | /2 points |

¹⁹ Voir chapitre 6

- ❑ contact extérieur :
 - par technologie Internet +1 point
 - par autres sources +1 point
- ❑ carte du site +1 point
- Présentation :
 - ❑ choix des couleurs /1 point
 - ❑ affichage adapté aux petites résolutions /1 point
 - ❑ clarté et originalité de la page d'accueil /2 points
 - ❑ animations, graphiques, images /1 point
 - ❑ impression générale (subjectif) /2 points
- Quantité d' info:
 - ❑ largeur et profondeur des catégories d'infos /3 points
 - ❑ nombre de réponses sur un moteur de recherche /2 points
 - ❑ impression générale (subjectif) /2 points
- Qualité de l' info
 - ❑ complétude, profondeur des textes proposés (Dur à évaluer vu le nombre de sites étudiés) /4 points
 - ❑ impression générale (subjectif) /2 points
- Performance²⁰:
 - ❑ rapidité générale du chargement des pages /3 points
 - ❑ qualité du moteur de recherche /3 points
 - ❑ impression générale (subjectif) /2 points
 - ❑ présence de liens morts -3 points
 - ❑ plantage ou freeze successifs = total de 0

Si le total dépasse 7, on le ramène à 7

- Multilingage :
 - ❑ Langues officielles du pays = 4 points
 - ❑ Langues supplémentaires +1 point/langue
 - ❑ Langues officielles manquantes -2 points

Pour les sites des États-Unis, nous avons mis 3 si le site ne propose que l'anglais étant donné qu'un tiers de la population parle l'espagnol.

²⁰ Les mots-clefs que nous avons généralement utilisés dans les moteurs de recherche des sites à évaluer sont : permis ou permit, passeport ou passport et emploi ou job

○ Ergonomie, facilité pour l'utilisateur :

Constituant approximativement la mesure de l'utilisabilité du site, elle est dépendante des autres évaluations

| | |
|---|---------------------|
| □ Guidage, aide | ramené sur 2 points |
| □ Performance ou présentation ≥ 6 | +1 au total |
| □ Performance ou présentation ≤ 2 | -1 au total |
| □ Barre de navigation ou menu sur tout le site | +1 au total |
| □ Cohérence du site (présentation, structure, couleurs) | /2 points |
| □ Utilisation de frames | -1 point |
| □ Facilité de navigation (subjectif) | /2 points |

2.1.2. Classification des sites Internet

Tout d'abord, il convient de souligner que nous avons distingué 4 types de portails différents dans le chapitre 1 : les portails informationnel, interactif, dynamique et transactionnel. Néanmoins, dans la réalité, les portails interactifs et dynamiques sont souvent regroupés sous un même concept. C'est pourquoi, nous désignerons ces deux types de sites sous la même vocable tout au long de ce chapitre : « portail dynamique ». Ce qui est surtout important à retenir ici c'est qu'il existe réellement 3 grandes catégories de sites en fonction de l'élément qui est mis en avant sur celui-ci : l'information, la communication ou la transaction et qui nous donne respectivement les dénominations « portail informationnel », « portail dynamique » (section 1) ou « communicationnel » (section 3) et « portail transactionnel ».

Pour introduction à cette partie, nous voudrions mettre en avant le fait qu'il est relativement difficile de classer un site dans l'une ou l'autre catégorie. En effet, les différents types de portails ne sont pas étanches. Bien plus, il semblerait, dans la pratique, qu'il y ait comme une sorte de hiérarchisation entre les différentes structures. Nous voulons dire par cela qu'un site dynamique est aussi informationnel et de la même manière, un site transactionnel constitue dans bien des cas un site informationnel et dynamique. Les caractéristiques que nous présentons ici sont celles qui nous ont permis de classer les sites des guichets uniques de l'enquête « Tour d'horizon des guichets uniques ». Les caractéristiques portent sur des sites d'E-gouvernement mais peuvent très bien être transposées littéralement pour l'ensemble des sites de la toile.

▪ Le portail informationnel

Le portail informationnel est caractérisé par une page d'accueil généralement pourvue d'un très bon moteur de recherche, une structure très forte selon des thèmes, des groupes d'utilisateurs ou d'événements de vie. Généralement aucun service administratif n'est proposé sur le site même mais le portail informationnel fournit une multitude de liens vers des sites proposant ces services. On rencontre souvent des présentations de sites à la « Yahoo », une interface sobre et peu de technologie (principalement de l'HTML) hormis un moteur de recherche souvent très performant. De plus, nous avons considéré que si un site proposait un moyen de communication (autre qu'un numéro de téléphone, une adresse e-mail ou physique) avec le citoyen, ce site devrait être considéré comme dynamique.

Une très bonne illustration d'un portail informationnel type est le site d'informations du gouvernement américain www.firstgov.gov ; néanmoins, nous l'avons classé dans les sites

dynamiques car, entre autres choses, le citoyen peut envoyer directement son avis au gouvernement ou participer à un forum de discussion à partir du site. C'est pourquoi nous avons choisi le site d'information fédérale de la Belgique http://belgium.fgov.be/fr_index.htm.

Figure 2.1 : www.belgium.fgov.be



■ Le portail dynamique

Le portail dynamique se trouve à mi-chemin entre un site informationnel et transactionnel. En effet, outre l'aspect purement informationnel, une telle configuration offre très fréquemment la possibilité de télécharger à partir du site un ensemble de documents et de formulaires administratifs. De plus, ce qui caractérise le plus un site dynamique est la possibilité qui est offerte au citoyen d'interagir avec son gouvernement. C'est pourquoi on trouve généralement sur un tel site un forum de discussion, la possibilité d'évaluer ce site et un « chat » : dialogue en direct bien que ce dernier élément soit encore très peu employé dans le paysage « E-gouvernement ».

Pour expliciter nos propos, nous avons décidé de vous présenter la page « Formulaires et services en direct » du site du gouvernement canadien http://canada.gc.ca/form/e-services_f.html. A première vue, on pourrait penser que des services on-line sont proposés sur le site et le faire basculer ainsi dans la catégorie transactionnelle mais il ne s'agit que de liens vers d'autres sites.

Figure 2.2 : <http://Canada.gc.ca>



Quelques caractéristiques :

- Formulaires divers à télécharger
- Publications du gouvernement à commander
- Foire aux questions
- Possibilité d'envoyer son avis
- Possibilité de personnalisation du site

■ Le portail transactionnel

Le portail transactionnel est la forme de site la plus aboutie. A l'instar du portail dynamique, on trouve généralement divers formulaires sur le site mais cette fois-ci, ceux-ci sont directement « remplissables » et peuvent être retournés directement sous format électronique. De même, certains services sont souvent offerts de manière entièrement en ligne. On dit aussi souvent que sur ce type de site, le citoyen interagit avec des bases de données (néanmoins, cela reste transparent pour lui). Pour finir, on peut encore ajouter que sur un site transactionnel, le niveau d'aide en ligne est globalement plus élevé que sur les autres types de sites étant donné la plus grande difficulté de la tâche pour l'utilisateur.

Nous avons choisi d'illustrer le portail transactionnel par un très bon exemple qui nous vient d'Irlande. Ce pays a développé un système de déclaration d'impôts en ligne: le ROS²¹ (Revenue Online Service). Le ROS permet aux utilisateurs internautes de retourner électroniquement leurs déclarations, d'effectuer des transactions et d'accéder à leurs données personnelles et à leurs précédentes feuilles d'impôts. L'application utilisée est garantie et sécurisée grâce à l'authentification des utilisateurs et à l'encryptage des données.

Figure 2.3 : <http://www.ros.ie>



²¹ <http://www.ros.ie/index.html>

2.1.3. Les principaux résultats

Avant toute chose, nous tenons à souligner qu'il ne s'agit absolument pas d'une enquête statistique représentative mais bien plus d'une synthèse d'observation portant sur 110 sites recensés.

■ Notre échantillon

Nous avons sélectionné 110 cas de guichets uniques et/ou de sites gouvernementaux composés au niveau de la technologie²² utilisée pour fournir un service de :

- 5 bornes interactives
- 5 centres d'appel
- 24 lieux physiques
- 72 sites Internet
- 4 autres

Dans notre enquête, seuls les sites WEB ont été exploités. Ceux-ci se répartissent géographiquement de la manière suivante :

- Afrique
 - Burkina Faso 1
 - Mauritanie 1
 - Sénégal 1
 - Tunisie 1
- Amérique du Nord
 - Canada 12
 - Etats-unis 8
- Asie
 - Chine 1
 - Singapour 2
 - Taiwan 1
- Europe
 - Allemagne 2
 - Autriche 1
 - Belgique 9
 - France 4
 - UE 1
- Océanie
 - Australie 4
 - Iles Samoa 1
 - Nouvelle-Calédonie 1
 - Nouvelle-Zélande 1

L'analyse des résultats de notre enquête se fera par zone géographique et ce pour des raisons de facilité de traitement de l'information. Il importe de souligner que cet exercice d'analyse

²² Si un même projet utilise plusieurs technologies pour fournir un service, on ne reprend que la technologie principale dans cette décomposition.

nous a essentiellement permis de construire progressivement une image plus complète et plus nuancée de la réalité actuelle des initiatives gouvernementales en matière de guichet unique. Cet exercice ne peut en aucune façon, vu les caractéristiques de notre échantillon, être considéré comme statistiquement représentatif des pratiques observées dans les différentes régions du monde.

▪ La forme des guichets uniques

En général, nous pouvons constater que les projets de guichet unique sont relativement récents étant donné que leur moyenne d'année de création est 1996. Faits plus troublants, nous avons remarqué que les portails transactionnels ont une date de création en moyenne antérieure d'un an par rapport au portail informationnel (octobre 1996 pour novembre 1997) alors que nous avions pensé à priori qu'une présentation plus aboutie au niveau technologique serait aussi plus récente. Cependant, en observant ce qui se passe dans la réalité, un site commence généralement en étant informationnel pour ensuite muter dans la plupart des cas vers une structure plus dynamique et finir parfois en portail interactif. Ce qui explique donc pourquoi, en général, les portails transactionnels sont des projets plus matures. A titre de comparaison, la moyenne de création d'une borne interactive est mai 1997 alors que pour un centre d'appel elle se situe vers février 1993 et janvier 1995 pour un lieu physique.

Au niveau du type de partenariat, une coopération entre les pouvoirs publics est la structure la plus courante vu qu'elle représente plus des 2/3 des types de partenariat recensés. On note toutefois que les partenariats public-privé concernent près d' 1/4 des projets étudiés. Les autres types de partenariats ne représentent qu'un pourcentage négligeable.

Nous n'avons pas pu remarquer de différences sensibles entre les différents niveaux de pouvoirs gouvernementaux coopérant dans les initiatives de E-gouvernement. Toutefois, le niveau fédéral est très souvent présent et représente à lui seul près d'un tiers des responsables de projets.

Les fournisseurs des services sont encore principalement les propriétaires de ceux-ci (57%) mais 26% des services sont proposés de manière intégrée entre plusieurs niveaux de pouvoirs. De plus, ces 26% représentent à chaque fois des centres multiservices.

▪ Les services proposés

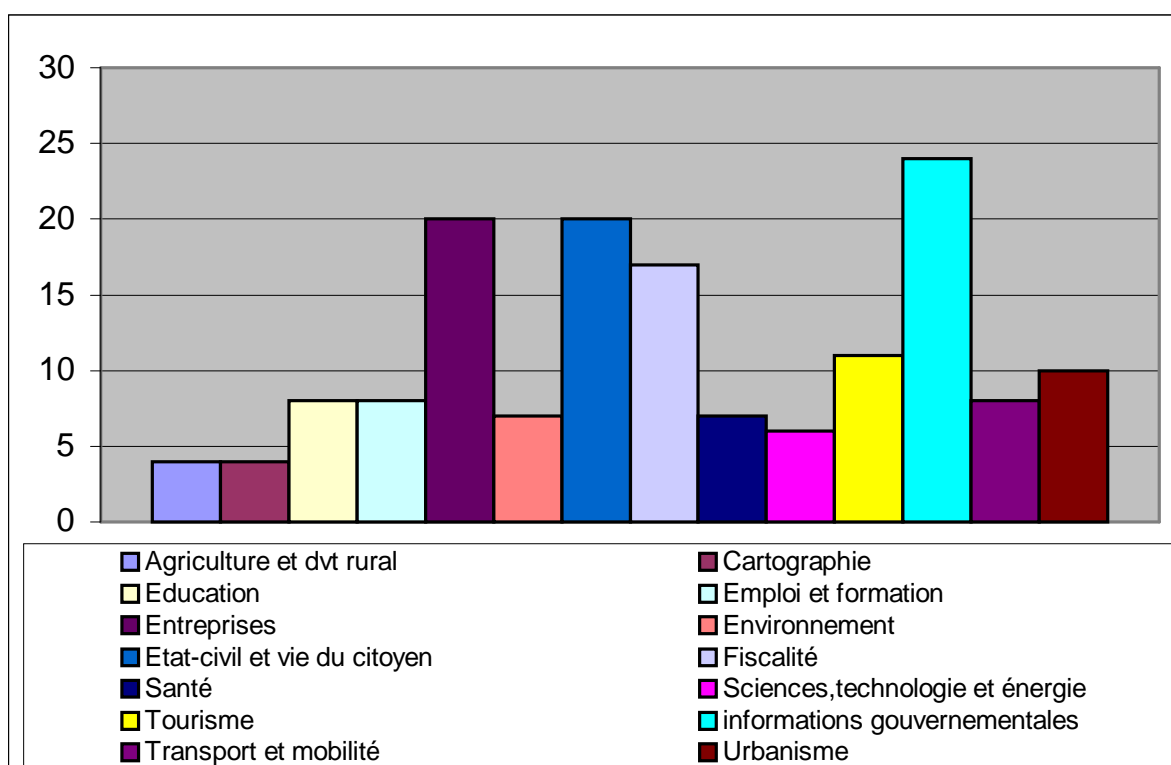
Nous n'étudions ici que les projets sur Internet, c'est-à-dire, classés par fonction, :

- Centres multiservices (Convenience Store)
 - 4 portails dynamiques
 - 1 portail informationnel
 - 10 portails transactionnels
- Relais (First Stop)
 - 21 portails dynamiques
 - 9 portails informationnels
 - 2 portails transactionnels

- Service décloisonné (True One Stop)
 - 2 portails dynamiques
 - 4 portails informationnels
 - 17 portails transactionnels

A partir de ce classement, on peut voir qu'un guichet unique dont la fonction est « relais » se présente le plus souvent sous forme dynamique ou informationnelle alors qu'un site transactionnel sied plus particulièrement à des projets de types « Centres multiservices » ou « Service décloisonné ».

Figure 2.4 : Les domaines les plus couverts



Nous pouvons remarquer que les catégories les plus illustrées sont : les informations gouvernementales en général, les services dédiés aux entreprises ainsi que les services et informations touchant le citoyen dans sa vie de tous les jours.

Nous avons également remarqué de manière très nette que plus un site donne des informations et des services différents, plus ceux-ci sont limités (informations générales non spécifiques, services non réalisables à partir du portail mais lien vers un site proposant un tel service réalisable de manière complète). De la même manière, un site fournissant un service de façon totalement électronique est généralement très spécialisé et fournit peu d'informations générales et peu de liens vers d'autres sites.

En effet, les services concernant la fiscalité sont les plus aboutis à l'heure actuelle et sont fournis à plus de 70% par un site de type transactionnel. Les sites à large spectre symbolisés par « informations gouvernementales » sont bien souvent immenses et complets mais offrent moins d'interactivité : 20% seulement sont des portails interactifs.

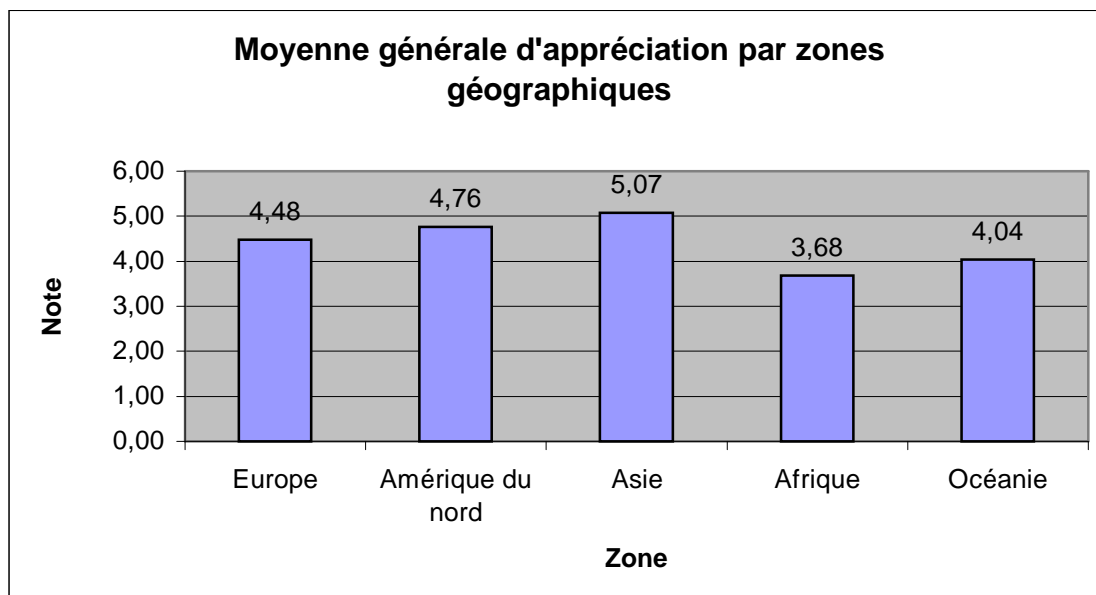
Cela montre bien que, pour l'instant, cohabitent deux types de guichets uniques :

- Des sites informationnels ou dynamiques fournissant une gamme d'informations très large.
- Des sites plus ciblés et restreints mais offrant un service plus complet et interactif.

Il semblerait, donc, qu'il faille faire un choix entre la largeur et la profondeur²³ des services. Partant de ce constat, nous pensons qu'à l'avenir les guichets uniques présenteront une structure à deux niveaux. Un portail d'accueil très complet au niveau informations générales et proposant des liens (deuxième niveau) vers des sites très spécialisés offrant un service complet en ne se limitant pas uniquement à des informations.

■ Appréciations générales des sites

Figure 2.5 : Résultats toutes catégories confondues

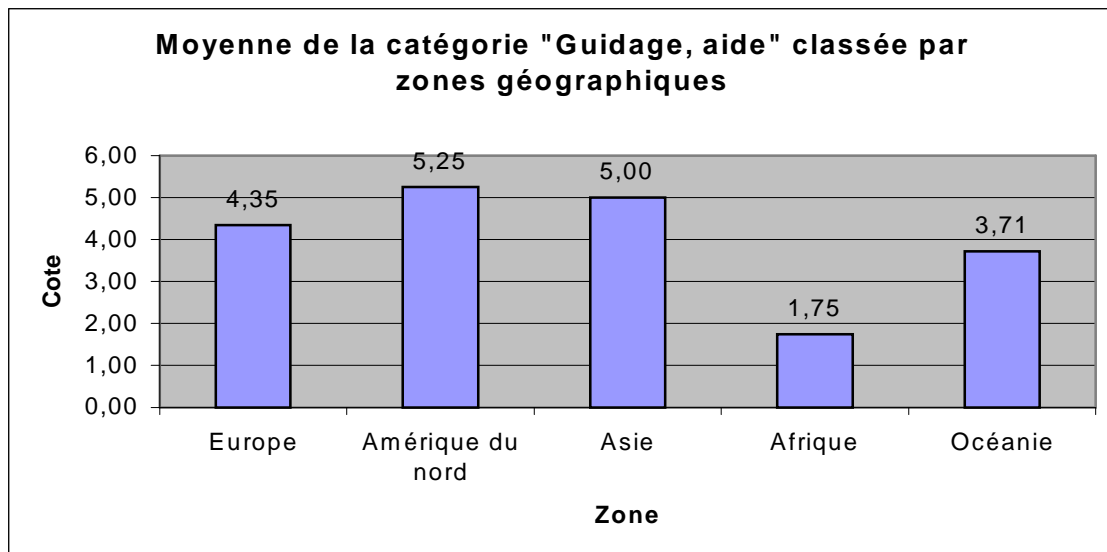


Les différences par zones géographiques ne sont pas très grandes lorsqu'on considère la moyenne générale des sept catégories, par contre, il n'en est pas de même si on en regarde une en particulier comme nous allons le voir par la suite. On peut noter toutefois que l'Asie, l'Amérique du Nord et l'Europe se tiennent et occupent le haut du pavé ; l'Océanie et surtout l'Afrique sont légèrement à la traîne.

²³ Voir explication de ce concept dans la méthodologie de l'enquête « E-government, rhetoric vs reality, closing the gap », p. 50.

- Le guidage et l'aide

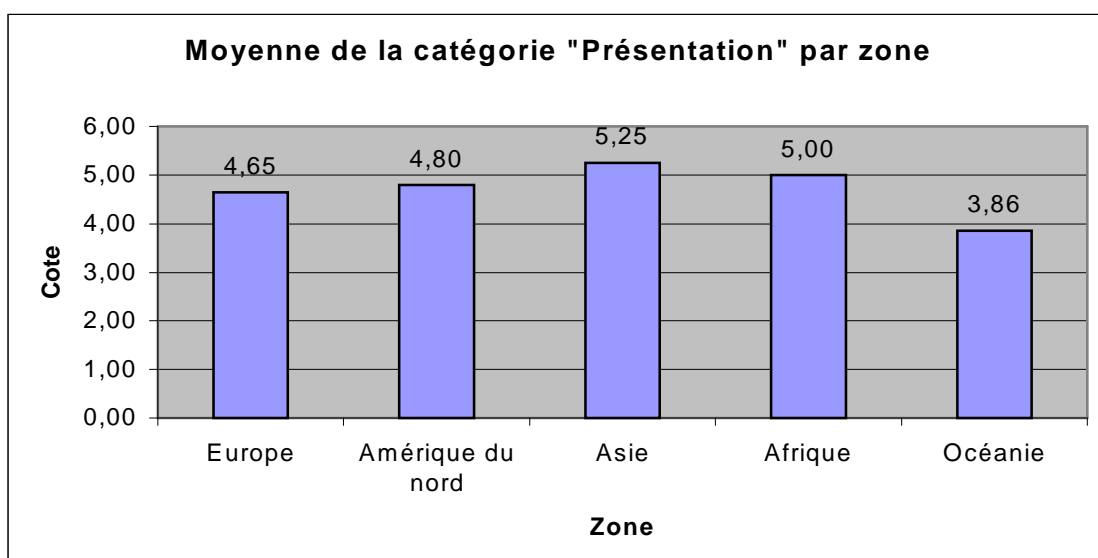
Figure 2.6 : Résultats de la catégorie « Guidage, aide »



On peut voir sur ce graphique que l'Amérique ouvre la marche en termes de guidage et d'aide. Cela ne nous étonne pas beaucoup étant donné que leurs projets sont souvent plus aboutis et les outils de guidage tels que carte du site, aide en ligne et bandeau reprenant les rubriques-clefs sont rarement oubliés. Le constat est sensiblement le même en Europe et en Asie. Par contre, l'Océanie affiche un résultat en dessous de la moyenne et l'Afrique montre les limites d'envergure de ses projets (sites très généraux et presque purement informatifs) avec une note moyenne très faible de 1.75. Toutefois, c'est en Europe et en Océanie que les écarts par rapport à la moyenne sont le plus « en dents de scie » avec un écart-type proche de 2, c'est-à-dire que dans ces zones le meilleur côtoie le pire.

- La présentation

Figure 2.7 : Résultats de la catégorie « Présentation »



De manière générale, la présentation du site est toujours claire, bien choisie et très lisible. On peut rencontrer parfois quelques problèmes dus à la taille de l'écran et au souci de vouloir mettre le maximum d'informations, ce qui se traduit par une série d'ascenseurs dans tous les sens dans les dédales desquels l'utilisateur a du mal à se repérer. Le fait marquant, ici, provient de l'Afrique qui se positionne deuxième. En effet, les sites africains sont souvent très soignés et ce pour deux raisons : vu le nombre d'informations disponibles assez restreint, l'interface reste toujours très sobre ; ensuite, ces sites ont souvent une vocation cachée à attirer le touriste et sont donc graphiquement très bien réalisés. L'Océanie reçoit une note juste en dessous de la moyenne mais ne reste néanmoins pas si éloignée des résultats des autres régions.

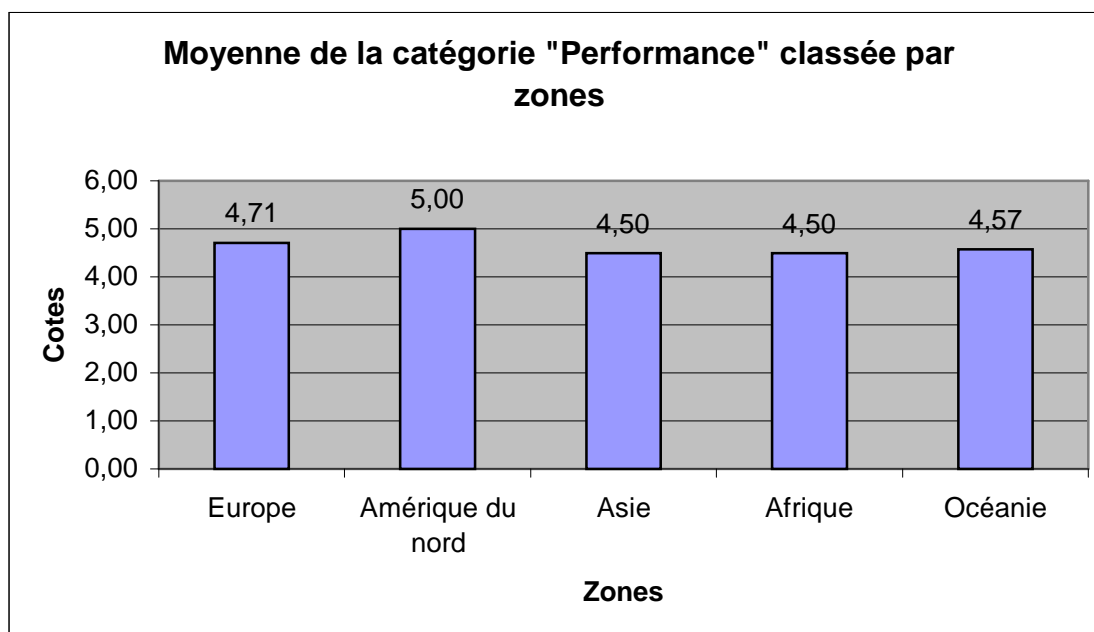
- Qualité et quantité d'informations

Ces deux catégories, décidées avant le commencement de l'enquête, ne nous fournissent pas vraiment d'informations intéressantes et ce en raison du caractère trop subjectif de la cotation. Néanmoins, on a pu observer que plus l'information était ciblée plus elle était complète et vice-versa mais généralement lorsque les informations d'un site sont assez succinctes, il y a des liens vers d'autres sites spécialisés.

A titre d'exemple, c'est en Amérique du Nord et en Asie que l'on trouve le plus d'informations avec respectivement une note de 5.25 et 5.75 alors que l'Afrique se situe dernière et seule en dessous de la moyenne avec 3.5. Pour ce qui est de la qualité des informations, les résultats ne varient presque pas d'une zone à l'autre et se situent aux alentours de 4.2.

- Performance

Figure 2.8 : Résultats de la catégorie « Performance »



Ici encore, l'appréciation de ce paramètre n'a pas été facile et prête à discussion mais nous avons tenu à montrer les résultats sur un graphique pour illustrer le fait que les différences entre les différentes zones sont vraiment très minimes et se situent toutes légèrement au-

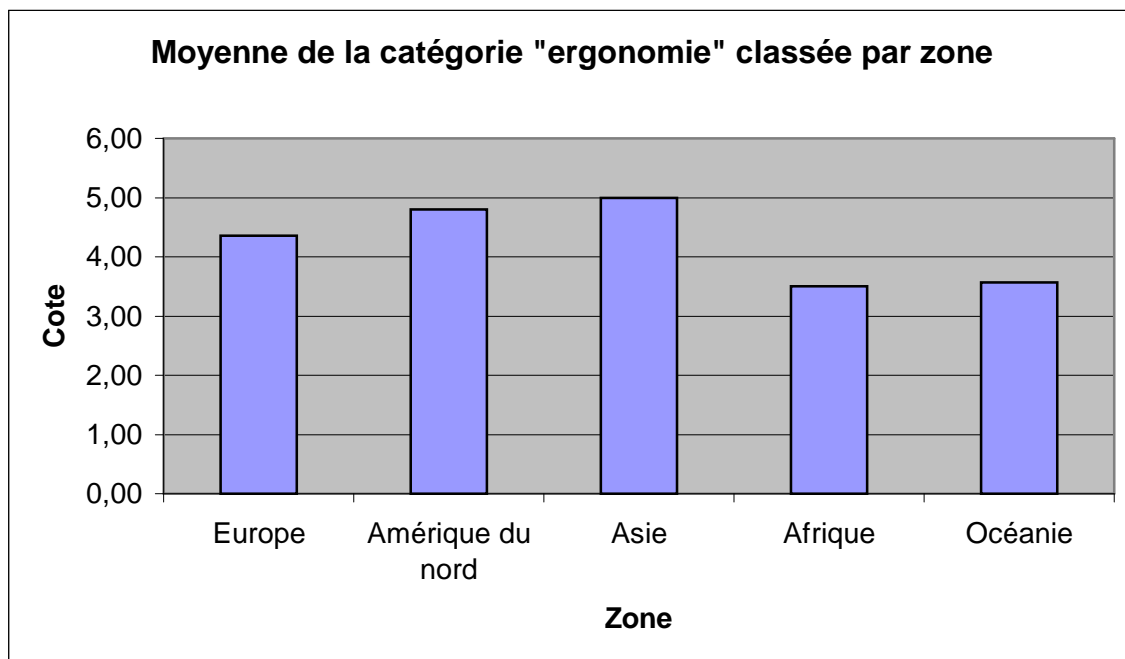
dessus de la moyenne. Pour notre part, nous avons pensé à priori obtenir des résultats très marqués en faveur de l'Amérique, de l'Asie (Singapour) et de l'Océanie (Australie) et cette observation nous surprend quelque peu. Toutefois, nous avons évalué de la même manière des sites proposant des services dont la complexité varie très fortement (les sites proposant des services entièrement en ligne sont cotés selon les mêmes critères d'évaluation qu'un site d'informations très générales ne proposant pas ou peu d'outils technologiques), ce qui, d'une part, améliore l'objectivité mais de l'autre fausse un peu les résultats.

- Multilingage

Nous ne proposons pas le graphique puisque cela ne s'avère pas indispensable. En effet, dans toutes les zones, les langues officielles sont présentes. En Europe et surtout en Asie, de nombreuses langues supplémentaires sont souvent disponibles. Les sites américains sont quant à eux entièrement en anglais bien qu'un tiers de la population parle aussi l'espagnol.

- Ergonomie

Figure 2.9 : Résultats de la catégorie « Ergonomie »



Nous pouvons observer que la forme du graphique est assez similaire à celle de la moyenne toutes catégories confondues. En effet, cela est dû au fait que l'ergonomie est en partie dérivée de la présentation, du guidage et de l'aide. Nous voyons encore assez nettement se détacher l'Asie, l'Amérique du Nord et l'Europe.

- Conclusion générale

Nous ne pouvons pas vraiment tirer une conclusion de cette enquête car elle n'est pas assez statistique et objective. Néanmoins, nous avons pu faire des observations pertinentes pour les différentes catégories étudiées et les formes de guichets uniques. Les principaux résultats très marqués que nous avons pu relever de cette petite enquête sont les suivants :

- Les sites officiels sont soit très larges ou très profonds²⁴ mais jamais les deux en même temps.
- Il existe des disparités de la qualité des sites d'E-gouvernement au niveau de l'utilisabilité selon les régions dans le monde.
- Les projets de guichet unique les plus aboutis au niveau de la complétude du service proposé en ligne sont généralement des projets plus matures que les autres. En effet, les portails transactionnels qui incarnent la prestation de ce type de service sont des projets dont la date de création est antérieure à celle des portails informationnels et dynamiques (en moyenne).

Enfin, cette enquête nous a surtout servi à découvrir le paysage des sites gouvernementaux et à orienter la suite du mémoire vers une approche du respect et de l'évaluation des attentes du citoyen. Afin de compléter notre enquête (surtout sur le point de la disparité géographique), nous avons choisi de présenter brièvement les résultats principaux d'enquêtes similaires ou étudiant un des aspects de notre propre étude.

2.2. Enquêtes comparatives sur le « E-gouvernement »

Nous proposons ici de découvrir quelques enquêtes qui ont été menées dans le but d'évaluer la performance de l'administration électronique à travers le monde. Pour ce faire, nous avons sélectionné trois rapports :

- E-gouvernement, panorama international²⁵
- Global E-government survey²⁶
- E-government, rhetoric vs reality, closing the gap²⁷

Pour chaque enquête, nous ferons une brève présentation et exposerons les résultats les plus intéressants.

2.2.1. E-gouvernement, panorama international

Le 9 novembre 2001, Taylor Nelson Sofres a conduit une étude internationale sur l'utilisation des sites web gouvernementaux dans 27 pays d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie-Pacifique. Cette enquête permet ainsi de dresser un panorama international unique du "E-gouvernement" dans le monde et d'établir des comparaisons pays par pays.

▪ Objectifs de l' étude

Le but principal de cette étude est de comprendre l' impact d'Internet sur les gouvernements au niveau international

²⁴ Voir explication de ce concept dans la méthodologie de l'enquête « E-government, rhetoric vs reality, closing the gap » p. 50.

²⁵ Taylor, Sofres, Novembre 2001, http://www.sofres.com/etudes/pol/091101_egouv_fr_full.pdf

²⁶ World Markets, Research Centre, été 2001, <http://www.worldmarketsanalysis.com/pdf/e-govreport.pdf>

²⁷ Accenture, 30/3/2001, <http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/final.pdf>

et plus particulièrement :

- De mesurer la croissance future du “E-gouvernement”, à l’échelle mondiale et nationale.
- D’appréhender l’étendue du “E-gouvernement” par rapport à la population totale.
- De déterminer les niveaux de crainte liés au fait de fournir des informations personnelles par Internet sur les sites gouvernementaux et comment cela peut être un obstacle à l'utilisation des sites gouvernementaux.
- De fournir des évaluations globales et nationales pour que les services gouvernementaux puissent se mesurer par rapport aux autres pays.

■ Méthodologie

- Une première question sur l'utilisation des services en ligne des gouvernements a été posée dans 27 pays, entre juillet et septembre 2001. Les bureaux TNS²⁸ se sont occupés du travail sur le terrain.
- Une deuxième question, en option, sur la sécurité des données personnelles fournies sur les sites gouvernementaux a été posée dans 20 pays et uniquement aux internautes de cinq pays (Inde, Hongrie, Indonésie, Russie et Espagne).
- Dans les 27 pays, 29 077 personnes ont été interrogées.
- Tous les résultats des pays ont été pondérés pour être représentatifs de la population de leur pays.

■ Résultats- clés

- Quels sont les niveaux d'utilisation des sites gouvernementaux ?

Parmi les 27 pays étudiés, c'est la Norvège qui détient le taux d'utilisation des sites gouvernementaux (53% de la population nationale pour les 12 derniers mois précédant l'enquête) et d'Internet le plus élevé (63% du peuple).

La moyenne d'utilisation des sites gouvernementaux est de 26% dans la population mondiale. On relève de fortes disparités de fréquentation parmi les pays étudiés (3% de la population turque pour 53% en Norvège).

Les pays qui utilisent le plus les sites gouvernementaux sont, outre la Norvège, le Danemark, le Canada, la Finlande, les Etats- Unis, Hong Kong, l'Australie et les Pays-Bas.

Les pays qui utilisent le moins les sites gouvernementaux sont l'Indonésie, la Russie, la Turquie, la Pologne, la Lituanie, la Slovaquie, la Lettonie, la Malaisie et le Royaume-Uni.

Si l'utilisation d'Internet est fortement corrélée avec l'âge (plus on est jeune, plus on utilise Internet), ceci n'est pas le cas des sites gouvernementaux. Leur utilisation est la plus forte parmi les 25-34 ans, pour se tasser parmi les 35-54 ans. Les hommes utilisent les services des sites gouvernementaux plus que les femmes, mais globalement, les différences de sexe ne sont pas fortes.

²⁸ Taylor Nelson Sofres

- Pour quelle utilisation ?

Les sites gouvernementaux sont utilisés principalement pour chercher des informations (dans 20% des cas). 41% des Norvégiens ont cherché des informations sur un site Web gouvernemental au cours des 12 mois précédant l'enquête. Les autres pays ayant des taux élevés de « recherche d' informations » sont le Danemark (39% de la population nationale), la Finlande (37%), le Canada (36%) et Hong Kong (27%).

Pendant les 12 derniers mois, 9% de la population mondiale a utilisé Internet afin d' imprimer des formulaires administratifs ; 7% ont utilisé Internet pour fournir des informations personnelles ou sur leur foyer au gouvernement.

6% de la population mondiale a utilisé Internet pour régler des services/ produits payants sur les sites gouvernementaux impliquant l' utilisation d' une carte de crédit ou d'un n° de compte en banque. 19% des norvégiens ont utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour ce genre de transactions, taux le plus élevé dans le monde. Les autres pays qui détiennent un taux de transactions relativement élevé sont la Finlande (17%), l'Estonie (16%), le Danemark (15%) et le Canada (10%).

Globalement, près d'un internaute sur cinq (19% des surfeurs plus précisément) effectue des transactions sur les sites gouvernementaux. Ceci correspond globalement au nombre d'acheteurs de produits en ligne (15% d' internautes)²⁹.

2.2.2. Global E-government survey

- L'étude

Ce rapport étudie les caractéristiques de ce qui est disponible en ligne sur les sites Web gouvernementaux. Se basant sur une analyse détaillée de 2288 sites gouvernementaux dans 196 pays, World Markets a quantifié les informations et services en ligne, a montré les différences qui existent à travers le globe et a ouvert la discussion à ce sujet.

- La méthodologie

Cette enquête s'intéresse tout particulièrement à tous les éléments qu'un site gouvernemental doit proposer pour aider un citoyen (quel qu'il soit) dans sa vie administrative (modalité de contacts avec le gouvernement, les services en ligne, l'utilisation de bases de données afin de ne pas redemander sans cesse les mêmes informations à l'administré, ...).

Les données proviennent de 2288 sites Internet gouvernementaux à travers 196 pays dans le monde. Parmi ceux-ci, on trouve des sites du pouvoir exécutif, législatif, judiciaire, des agences fournissant des services gouvernementaux fondamentaux tels que la santé, l'état-civil, la fiscalité, l'éducation, le développement économique, etc.

En général, plusieurs sites web ont été trouvés pour chaque pays. Dans l'étude, les pays sont regroupés par nombre de sites nationaux proposés : de 1 à 4 sites, de 5 à 10, de 10 à 20, de 20

²⁹ Voir "étude internationale e- commerce" www.tnsfres.com/ger2001

à 30 sites proposés et une dernière catégorie beaucoup plus petite de pays proposant plus de 30 sites officiels.

Pour chacun des sites, l'enquête relève l'existence ou non de 28 caractéristiques dans des domaines tels que la disponibilité des informations, les types de services proposés et l'accès au public. Pour le cas particulier des sites gouvernementaux offrant des services en ligne, l'étude mesure le nombre et le type des services proposés. L'enquête considère qu'un service est en ligne seulement s'il est entièrement réalisable de manière électronique (pas d'impression de formulaires à renvoyer par la poste par exemple).

■ Les résultats principaux

- L'anglais est devenu la langue du gouvernement électronique. En effet, 72% des sites gouvernementaux mondiaux possèdent une version anglaise, tandis que 28% n'en proposent pas.
- 45% des sites sont multilingues, c'est-à-dire qu'ils fournissent deux langues ou plus.
- 6% des sites sont des portails vers d'autres sites gouvernementaux ou services administratifs.
- 8% des services disponibles sont complètement effectuables en ligne.
- Les services les plus fréquents sont : la commande en ligne de publications, l'achat de timbres et la soumission de plaintes.
- 71% des sites fournissent l'accès à des publications et 41% interagissent avec des bases de données.
- 6% seulement arborent des politiques sur la vie privée, seulement 3% sur la sécurité.
- A peine 2% des sites gouvernementaux présentent certaines facilités pour les personnes handicapées.

○ Les différences par régions

Les auteurs du rapport ont utilisé une grille d'évaluation pour chaque pays qui accorde des points selon la présence ou non de certaines caractéristiques sur un site. Toutefois, la présentation exhaustive de toutes ces caractéristiques n'est pas vraiment pertinente dans la présentation des résultats-clefs d'une enquête. Néanmoins, il faut souligner le fait que cette grille attribue à chaque pays une cote de 0 à 100, cette cote peut encore être représentée par un pourcentage et c'est cette notation qui est utilisée dans la suite de ce paragraphe.

Il existe donc certaines différences en matière d'E-gouvernement selon les régions du globe. En regardant les scores globaux de l'enquête par région, l'Amérique du Nord se place première (51%), suivie par l'Europe (34%), l'Asie (34%), le Moyen Orient (31%), la Russie et l'Asie centrale (30.9%), l'Amérique du sud (30.7%), les îles du Pacifique (30.6%), l'Amérique centrale (27.7%) et l'Afrique (23.5%). Si on s'intéresse aux particularités régionales, l'Amérique du Nord et les nations du Pacifique se classent mieux dans la catégorie des services tandis que l'Asie, l'Amérique du Sud et l'Europe se classent mieux au niveau des publications. Beaucoup de pays du Pacifique ont une bonne note pour les services et ce principalement grâce à leurs efforts intensifs pour promouvoir le tourisme. Les zones qui comportent un accès en une multitude de langues étrangères incluent principalement la Russie/Asie centrale, l'Europe, l'Asie et le Moyen Orient.

2.2.3. E-government, rhetoric vs reality, closing the gap

▪ Introduction

Cette enquête introduit quelques notions spécifiques que nous définissons brièvement en prologue afin que tout le monde puisse suivre plus facilement les résultats de cette enquête.

○ Maturité de service :

La maturité de service mesure le niveau auquel un gouvernement a développé sa présence en ligne. Ce concept prend en compte le nombre de services sous la responsabilité du gouvernement qui sont disponibles en ligne (cela s'appelle la largeur de la maturité de service) et le niveau de complétion avec lequel ces services sont fournis (ceci se nomme la profondeur de la maturité de service).

○ Maturité de prestation (de services) :

La maturité de prestation est un nouveau concept qui a été introduit lors de la dernière version de cette enquête et mesure la sophistication du mécanisme de prestation de services tel que le point d'entrée unique, une présentation tenant compte des besoins et attentes du citoyen, des services à valeur ajoutée, ...

○ Maturité globale :

C'est une combinaison de l'évaluation de la maturité de service et de la maturité de prestation. Cela permet d'affecter chaque pays de l'enquête à une position particulière et de les comparer entre eux. Cette mesure accorde une pondération de 70% à la maturité de service et 30% à la maturité de prestation. Cette pondération reflète le fait que, pour le moment, le niveau de qualité d'un service (aussi bien en largeur qu'en profondeur) et plus important que le moyen, le style avec lequel il est fourni. Selon le classement induit par la maturité globale, les pays sont regroupés en 4 catégories distinctes : les « innovative leaders », les « visionary followers », les « steady achievers » et les « platform builders ».

○ Innovative Leaders :

Les « innovative leaders » se démarquent des autres pays par le grand nombre de services offerts en ligne.

○ Visionary Followers :

Ce sont les pays qui montrent une grande croissance basée sur une solide base de services disponibles en ligne et qui connaissent un développement dans la maturité de prestation.

○ Steady Achievers :

Cette catégorie reprend tous ceux qui montrent une grande largeur de services, mais qui possèdent des opportunités de se développer en maximisant la profondeur des services offerts et la maturité de prestation.

- Platform Builders :

Ces pays sont caractérisés par un niveau assez bas de services en ligne et par un large potentiel de développer une présence gouvernementale via un site Internet à travers des services administratifs intégrés.

- Méthodologie

Les collaborateurs d'Accenture ont testé les services administratifs offerts via Internet en se mettant à la place des citoyens et entreprises de leurs pays respectifs. Leurs recherches ont porté sur de nombreux domaines, des services sociaux aux services postaux, en passant par la justice et la santé publique, la finance, la défense, l'éducation, l'administration, le transport, la législation et la démocratie. Au total, ce sont plus de 165 services publics différents qui ont été étudiés.

Les gouvernements ont été évalués sur la base de la maturité des services et de la maturité des prestations. Le niveau de la maturité des services identifie trois principales catégories : publication, interactivité et transaction. La maturité des prestations, critère qui n'existait pas dans l'étude précédente, évalue le degré de perfectionnement des services et des moyens électroniques utilisés. Les plus évolués sont ceux qui permettent aux citoyens ou aux entreprises d'entrer en contact avec les administrations via un portail construit en fonction de l'anticipation de leurs besoins, pour y réaliser des transactions complètes. Par ce guichet unique, citoyens et entreprises bénéficient d'un accès facile à tous les services administratifs disponibles en ligne. Ces deux mesures sont ensuite synthétisées en une « maturité globale » permettant de classer les pays en quatre grandes catégories : les leaders, les visionnaires, les réalisateurs et les concepteurs de plates-formes.

- Les résultats

- Introduction

D'après l'étude mondiale publiée par Accenture, les gouvernements joignent enfin le geste à la parole et transforment leurs visions de l'administration publique en réalité. Cependant l'étude intitulée "Discours et réalité, Comblant le fossé", révèle que les 22 pays sondés ont encore tous un long chemin à parcourir. Par exemple, les pays classés comme « leaders » ont parcouru moins de la moitié du chemin qui les sépare d'un modèle complet d'administration en ligne tel qu'il pourrait être conçu sur la base des pratiques les plus performantes disponibles aujourd'hui, notamment en grande partie dans le secteur privé. Les écarts par rapport à cette cible et entre pays se mesurent en nombre de services disponibles (la « largeur » des services offerts) mais également en termes de qualité voire de sophistication de ces services (la « profondeur » des services offerts).

- La « profondeur » des services offerts

L'étude évalue la maturité de service, à travers entre autres « la profondeur » des services : du premier niveau de la publication en ligne des informations officielles, à l'interaction électronique entre le citoyen et l'administration, et enfin à la possibilité pour le citoyen ou l'entreprise de réaliser de bout en bout des transactions complètes avec les services publics. Le gouvernement canadien a donné le ton en adoptant une approche intégrée visant à faciliter le dialogue entre les différents services fédéraux et les citoyens ou entreprises via Internet.

L'étude confirme dans ce domaine son positionnement nettement supérieur à la moyenne des pays étudiés. Fait frappant, il a dépassé les Etats-Unis et même Singapour, pourtant particulièrement avancé en termes de portails centrés sur l'utilisateur, prouvant qu'une volonté politique forte peut combler rapidement un retard.

- Les « leaders »

Pour Accenture, le Canada, Singapour ou les États-Unis sont des exemples de pays qui ont fait du E-gouvernement une priorité nationale. Au-delà d'un développement de la quantité de services offerts, leur priorité repose sur une démarche stratégique qui recherche la qualité et la complétude des services offerts du point de vue de l'utilisateur. Bénéficiant aussi d'un effet d'avance acquis ces dernières années, cet engagement leur permet aujourd'hui de faire figure de « leaders » et de distancer pour l'instant les 19 autres pays étudiés. Ainsi l'étude Accenture montre que quelques gouvernements appliquent déjà des techniques plus sophistiquées, telles que la gestion de la relation client, la création de portails, point unique d'accès permettant d'agrèger tous les services administratifs disponibles en ligne, et au-delà, de manière plus innovante, le développement de services d'E-gouvernement organisés autour des intentions des citoyens, leur simplifiant enfin les procédures administratives.

- Les autres pays : visionnaires, réalisateurs et concepteurs de plates-formes

Outre les portails des gouvernements canadien, singapourien et américain, les collaborateurs d'Accenture ont étudié les sites lancés par la Norvège, l'Australie, la Finlande, les Pays-bas et le Royaume-Uni. Ces pays qualifiés de « visionnaires » affichent des signes manifestes de croissance grâce à un solide éventail de services électroniques et à une sophistication des canaux de communication relativement développée.

La Nouvelle-Zélande, Hong Kong, la France, l'Espagne, l'Irlande, le Portugal, l'Allemagne et la Belgique se classent parmi les « réalisateurs » : ils offrent une large gamme de prestations doublée d'importantes perspectives d'évolution, tant en termes de niveaux de service que de moyens de communication.

Le Japon, le Brésil, la Malaisie, l'Afrique du Sud, l'Italie et le Mexique appartiennent quant à eux à la catégorie des « concepteurs de plates-formes », la rareté des services électroniques leur laissant toute latitude pour coordonner le développement en ligne de leurs diverses administrations.

Chapitre 3 : E-gouvernement et bonnes pratiques

Maintenant que nous avons défini les concepts d'E-gouvernement et de guichets uniques, et que nous avons montré quelques-unes des réalisations en la matière, il nous semble important de mettre l'accent sur les bonnes pratiques en matière d'E-gouvernement. Les bonnes pratiques que nous allons présenter ici sont, comme le reste de notre mémoire, centrées sur le citoyen, car il nous semble que cette approche est primordiale et qu'elle doit donc prédominer lors de la mise en place de projets d'E-gouvernement.

Nous avons essayé, dans ce chapitre, de relever un maximum de bonnes pratiques mises en œuvre lors de la réalisation de divers projets d'E-gouvernement. Ces pratiques sont chaque fois agrémentées d'exemples de sites ou de projets existants. Les bonnes pratiques et les exemples donnés ici proviennent de toute une série de documents ayant pour thème l'E-gouvernement, tels que par exemple le rapport PRISMA : « Good practice in eAdministration service delivery », du mois de mars 2002.

3.1. Les bonnes pratiques en matière de...

3.1.1. Design centré sur le citoyen :

Plusieurs aspects importants sont à prendre en compte dans cette section. Parmi ceux-ci, citons notamment l'approche « événements de vie » (life events), le ciblage du public, les études d'utilisabilité (associées aux opportunités de feedback) et les fonctions de navigation et de recherche.

▪ L'approche « événements de vie »

Étant donné la fragmentation générale des compétences dans l'administration, une intégration horizontale des services devient de plus en plus importante. Les approches par « événements de vie », ou encore par « épisodes de vie » ou « cycles de vie », sont dès lors perçues par beaucoup de gouvernements comme une excellente manière de centrer les services sur les citoyens, étant donné qu'une découpe traditionnelle organisée autour du schéma général de l'administration s'avère très peu pratique pour ces derniers lorsqu'ils cherchent une information particulière dans un contexte de vie particulier.

Cette approche utilisée, entre autres, par les sites web centraux de diverses administrations, tels que *Help.gv*, *Uk online*, le site finlandais *Citizen's guide* ou *Danmark.dk*, mais aussi par des sites municipaux ou régionaux, tels que *bremen.de*, *lewisham.gov.uk* ou encore *wien.at*, est très efficace car elle offre des services publics orientés vers les besoins des citoyens et non organisés autour d'une bureaucratie lourde et lente. Il en résulte que des termes comme « mariage », « naissance », « mort », « déménagement », « lancement d'une entreprise », etc. sont utilisés comme entrées de façon à faciliter et à accélérer les recherches de services et d'informations lancées par les citoyens. Pour arriver à ce résultat, l'interopérabilité (utilisation des TIC, intégration horizontale et verticale) est absolument nécessaire.

L'approche « événement de vie » combine l'intégration verticale et horizontale. L'intégration verticale inclut les transferts de données entre différents niveaux de gouvernement, par exemple entre les niveaux fédéraux et locaux. L'intégration horizontale, quant à elle, sert à

relier entre eux différents services publics ou départements de l'administration, voire même des services plus « commerciaux » requis lors de certains événements de vie (informations sur des sociétés de déménagement lors d'un changement d'adresse, par exemple).

En règle générale, les états plus ou moins centralisés en Europe fournissent des portails ayant une bonne intégration verticale car il est plus facile pour eux de prévoir et d'ordonner des solutions « top-down ». La classification des informations disponibles dans le *Finnish electronic guide* (www.opas.vn.fi) suit différentes situations que les gens pourraient rencontrer au cours de leur vie. C'est ainsi que le guide fournit des informations à propos du logement, du travail, de l'éducation et des études, de la santé et des services sociaux, etc. Ce guide contient une courte description de chaque sujet, ainsi que des liens vers les pages des autorités compétentes pour chacun des sujets. Différents formulaires utilisés dans l'administration sont également disponibles. Ces formulaires doivent être imprimés et remplis à la main ou être complétés sur l'ordinateur et imprimés ensuite. Dès que les signatures électroniques seront effectives, il sera possible d'envoyer les formulaires aux autorités directement via Internet.

On retrouve le même genre de services en France, où le portail officiel vers le service public (www.service-public.fr) propose une approche centrée autour de six événements de vie. À côté de cela, 23 autres thèmes sont accessibles. Chacun des six événements de vie donne un accès direct à divers formulaires électroniques (1.100 formulaires sont déjà disponibles électroniquement, sur 1.656 formulaires existants), ainsi qu'à des liens vers les municipalités où vivent les utilisateurs.

▪ Groupes-cibles

Il existe plusieurs manières de centrer un site web sur les citoyens. L'une des façons de faire est, comme nous venons de le voir, d'organiser le site autour d'événements de vie susceptibles d'être rencontrés par le citoyen au cours de son existence. Une autre manière de faire est d'organiser le site autour des besoins de groupes-cibles particuliers. Les distinctions entre les groupes peuvent être basées sur :

- les différents groupes d'utilisateurs visés (citoyens, entrepreneurs, professionnels, administration, ...)
- les différences de compétences (utilisateurs plus ou moins expérimentés, utilisateurs handicapés, ...)
- les différents « rôles » des individus (citoyens, touristes, chercheurs d'emploi, immigrants, indépendants, ...)

Pour des utilisateurs aveugles, le problème de ne pas pouvoir lire le contenu d'un certain site web peut être résolu en prévoyant une version du texte pouvant être lue par ce que l'on appelle un « screen reader » ou encore par un afficheur braille. Une version non textuelle du contenu peut également s'avérer intéressante dans ce contexte. On pourrait par exemple imaginer une version audio des principaux textes, ce qui faciliterait grandement la vie des personnes mal-voyantes. Le site de la ville de Vienne (www.wien.at) respecte déjà en cela une grande partie des recommandations des directives du W3C concernant l'accès au web par les personnes handicapées, et notamment les personnes mal-voyantes.

Un autre bon exemple de site organisé en fonction des groupes cibles est *Hotjob.be* (www.hotjob.be). Les services offerts via ce portail sont répartis en deux grandes classes en

fonction du type de l'utilisateur externe : l'accès aux particuliers et l'accès aux entreprises. L'utilisateur (privé ou entreprise) y dispose même d'une section *My Hotjob* lui permettant de disposer d'informations personnalisées : il pourra par exemple ne consulter que les offres d'emploi correspondant à ses préférences. La nouvelle version du portail *FirstGov* (www.firstgov.gov) est elle aussi un bon exemple de site organisé en fonction des groupes-cibles : on y retrouve en effet trois grandes sections, correspondant aux trois catégories d'utilisateurs visés, à savoir : les citoyens, les entreprises et les autres administrations.

▪ Etudes sur l'utilisabilité

Un point auquel il faut aussi faire attention est d'offrir les informations de manière plus effective, tout particulièrement sur la page d'accueil. Les études sur l'utilisabilité des sites web peuvent, à ce niveau, fournir des informations très intéressantes sur la manière la plus adaptée de réorganiser un site, afin d'offrir de meilleurs services, plus facilement accessibles. Les sites *e-Vienna* et *service-public.fr*, par exemple, ont conduit de telles enquêtes en collaboration avec des compagnies spécialisées. Les résultats sont une bien meilleure organisation du site, ainsi que des liens et services offerts. Il peut aussi s'avérer très intéressant de faire appel aux utilisateurs eux-mêmes : leurs critiques et leurs opinions doivent être prises en compte afin d'offrir un site qui leur soit réellement utile.

Il est possible de retrouver sur Internet un nombre impressionnant d'études sur l'utilisabilité, ainsi qu'un grand nombre de conseils et astuces à mettre en œuvre afin d'assurer une bonne utilisabilité. On songe tout particulièrement aux travaux de Jakob Nielsen sur l'utilisabilité. De même, le site *Veblog* (www.veblog.com) est entièrement consacré à l'amélioration de l'utilisabilité des sites et propose une incroyable quantité de documents, d'études et de liens vers des sites traitant de ce sujet.

▪ Fonctions de navigation et de recherche

À côté de tout cela, une navigation aisée, supplée par un bon moteur de recherche, est encore une façon de faciliter l'accès des citoyens aux informations souhaitées. Agencée de manière simple et facile à comprendre, la page d'accueil de *Help.gv*, par exemple, fournit une fonction de recherche analysant les sites des autorités publiques reliées à celle-ci.

3.1.2. Inclusion sociale et prestation de services par de multiples canaux :

Les citoyens et les entreprises doivent être au cœur du processus de gouvernance électronique³⁰. Pour cela, il conviendra notamment que les administrations soient en mesure d'identifier et de répondre aux besoins spécifiques des groupes-cibles. Dans cette perspective, une attention particulière doit être apportée à certaines catégories d'utilisateurs (personnes âgées, personnes souffrant de handicaps, etc.).

L'inclusion sociale des personnes n'ayant pas accès aux ordinateurs et à l'Internet est un facteur décisif dans la réussite de la mise en place de l'E-gouvernement. En plus de la

³⁰ Résumé de la déclaration ministérielle établie à l'occasion de la conférence internationale, organisée conjointement par la Commission européenne et la présidence belge, sur le thème du gouvernement électronique, 29 et 30 novembre 2001, <http://www.awt.be/cgi/foc/foc.aspx?page=foc-fr-011-061>

frontière des sexes, l'âge, le manque d'éducation, ainsi que les handicaps légers et la mauvaise connaissance de la langue constituent de très gros problèmes pour l'accès aux PC et à l'Internet, et donc aux services de l'E-gouvernement. Il est dès lors important de considérer la diffusion de services par de multiples canaux (ordinateur, télévision interactive, accès mobile, bureaux, bornes interactives, téléphone, etc.) et d'assurer une organisation centrée sur l'utilisateur, afin de limiter au maximum cette fracture digitale.

▪ Points d'accès publics

Un système de kiosques publics (ou bornes interactives) peut être un outil de taille pour les administrations publiques pour assurer un accès libre à l'Internet à tout le monde. Les kiosques peuvent être localisés dans les buildings de l'administration publique, dans un bâtiment public (bibliothèque, poste, ...) ou dans les rues les plus fréquentées. Leur interface fournit en principe un écran tactile afin de garantir aux utilisateurs un usage facile, ne nécessitant pas de grandes connaissances en informatique.

Des solutions d'accès public encore plus avancées sont déjà proposées par certaines régions, telles que la région de Vienne, en Autriche. Cette nouvelle génération d'accès publics se caractérise par le fait qu'elle provient d'une multitude de partenariats public-privés. La région de Vienne offre jusqu'à présent trois types de solutions avancées :

- Des « City Terminals » : ces terminaux fonctionnent à l'aide d'écrans tactiles, comme nous l'avons expliqué ci-dessus, et offrent un mélange de services d'information et de communication, tels que la possibilité d'envoyer des mails ou des SMS. Selon leur emplacement, ces terminaux sont utilisés, en moyenne, par 90 à 100 personnes par jour.
- Des stations multimédias : celles-ci sont en fait des cabines téléphoniques placées à neuf endroits de la ville de Vienne. Elles offrent, en plus de la téléphonie habituelle, d'autres formes de communication telles que : e-mails, SMS, surf sur le web ou encore vidéo-conférence, shopping électronique et jeux.
- Des « techno-points » : ceux-ci sont un nouveau type de « magasins » intégrés, situés dans des endroits très fréquentés, et permettant d'obtenir des services postaux et financiers. Actuellement, ces techno-points ne sont encore qu'à l'état de projet-pilote, avec une dizaine seulement de ces « techno-points » déjà mis en œuvre.

Dans les bureaux de poste du Midwest, en Irlande, des points d'accès TIC sont mis à la disposition des citoyens pour les demandes de passeports. Leur efficacité est cependant encore assez difficile à évaluer, les services proposés n'étant pas encore assez nombreux. De plus, il est toujours nécessaire de se déplacer dans les bureaux pour finaliser la procédure. L'expérience devrait toutefois être élargie³¹.

▪ User centres / centres d'accès incluant une aide

L'expérience nous apprend que les points d'accès public ont deux gros défauts : le premier est le vandalisme auquel ils doivent faire face, le second défaut étant qu'ils n'autorisent l'accès qu'aux personnes « compétentes ».

³¹ <http://www.region-numerique.org/lettre85/dossier.htm>

Pour ce qui est du premier défaut, Anvers, par exemple, proposait une quinzaine de bornes interactives dans les rues jusqu'il y a trois ans, mais a dû les démanteler à cause du vandalisme dont elles faisaient l'objet.

Pour contrer le deuxième défaut des points d'accès publics, l'objectif est de proposer, outre l'accès aux services électroniques, un support adapté permettant aux personnes moins compétentes d'obtenir une aide pour la réalisation de leurs actions. Certains emplacements offrent par exemple des classes ou des projets de formation aidant les utilisateurs à devenir des internautes compétents. Un exemple d'un tel projet est celui de *Bremen*, qui a établi une série d'« attended user places », où les citoyens non familiers des technologies de l'Internet peuvent obtenir l'aide de personnes spécialement entraînées pour cette tâche. Les premières places de ce type furent opérationnelles en janvier 2001.

Une autre caractéristique de *Bremen* est la présence de « web-points » dans les écoles. Les écoles reçoivent le matériel informatique des *Telekom* allemands. Ce matériel est utilisé par les élèves au cours de la matinée, tandis que l'après-midi, il est accessible au public. Les élèves servent alors de guides pour assister les utilisateurs en échange d'une faible somme d'argent (de 2 à 8 € de l'heure). Les utilisateurs ne paient que 0.5€ de l'heure pour pouvoir utiliser les ordinateurs et 0.05€ par page imprimée. Ces « web-points » ont tout particulièrement enthousiasmé les personnes âgées.

3.1.3. Confiance et sécurité

Lors d'une conférence internationale³² organisée par la commission européenne sur le thème du gouvernement électronique, les ministres insistèrent sur un nécessaire renforcement de la coopération européenne pour assurer une sécurité accrue des réseaux afin de garantir un accès sûr et une protection adéquate de la vie privée des citoyens dans l'utilisation des services E-gouvernement.

Une mesure pouvant être prise pour sécuriser le transfert de données est le cryptage des messages. Pour ce faire, des procédures symétriques (une seule clé) ou asymétriques (deux clés, une publique et une privée) sont mises en œuvre. A travers le cryptage des données, il est également possible de garantir l'authentification d'un message ainsi que sa fiabilité.

Diverses méthodes d'authentification sont utilisées par les gouvernements :

- Signature digitale et certificat digital : solution uniquement logicielle
- Signature digitale avec certificat sur carte à puce : solution matérielle et logicielle
- Signature digitale avec certificat crypté sur cartes à puce, clés de signatures et cryptage supplémentaire pour les providers secondaires
- Mot de passe et code d'utilisateur pour certaines applications nécessitant l'identification des utilisateurs
- Numéro de registre d'utilisateur associé au numéro de registre du commerce ou au numéro de sécurité sociale

³² Résumé de la déclaration ministérielle établie à l'occasion de la conférence internationale, organisée conjointement par la Commission européenne et la présidence belge, sur le thème du gouvernement électronique, 29 et 30 novembre 2001, <http://www.awt.be/cgi/foc/foc.aspx?page=foc-fr-011-061>

Les signatures électroniques seront utilisées pour de nombreuses procédures d'E-gouvernement et d'e-business, telles que l'établissement de contrats, le paiement des impôts, le vote électronique, etc. Les signatures qui seront utilisées pour cela sont basées sur le principe de cryptage asymétrique, ce qui signifie qu'un document est crypté avec une clé secrète et que la signature peut être vérifiée par toute personne disposant de la clé publique.

En juin 1998, Bologne (ainsi que d'autres villes italiennes) commencèrent à apporter un support financier au modèle gouvernemental, afin d'améliorer cette « version légère » de la signature électronique, en introduisant une signature digitale sur la carte d'identité des citoyens contenant déjà le numéro de sécurité sociale ainsi que le code fiscal. Quelque 1.024 citoyens utilisent déjà cette carte pour :

- Réserver, via Internet, une place dans les garderies d'enfants publiques
- Faire une demande de renouvellement de permis
- Obtenir la communication, par e-mail, des dates de début et de fin des travaux de construction
- Télécharger des cartes techniques de la ville de Bologne
- Obtenir des informations sur les taxes immobilières locales

3.2. Conclusions

Nous venons de décrire et d'expliquer un certain nombre de bonnes pratiques intéressantes lors de la mise en place d'un projet d'E-gouvernement. Mais pour pouvoir réellement décrire l'influence de l'utilisation des TIC, dans la prestation d'e-services administratifs, sur les utilisateurs de ces services, il faudrait d'abord savoir ce que ceux-ci souhaitent réellement. Or, les besoins et attentes de ces utilisateurs sont encore fort flous et constituent, actuellement, un gros pôle de recherche.

Les études d'utilisabilité et les différentes enquêtes orientées sur les services actuellement offerts ou ceux qui seront prochainement disponibles n'ont ici qu'une portée limitée et ne font qu'indiquer le degré d'efficacité des sites contemporains. Ces études ne peuvent dès lors que servir à réorganiser un peu les sites et à essayer de les rendre un peu plus orientés vers les citoyens.

C'est pourquoi nous nous sommes attachés, dans la section suivante de ce mémoire, à étudier les attentes et les besoins des citoyens, mais aussi leurs compétences en matière de nouvelles technologies. Nous avons pour cela réalisé nous-mêmes quelques enquêtes, que nous avons ensuite mises en parallèle avec d'autres enquêtes déjà existantes, afin de consolider nos résultats.

Section 2

Introduction

Nous avons pu voir tout au long de la première section que le citoyen occupe une place primordiale dans l'élaboration du gouvernement électronique, il en est véritablement la clef de voûte. En effet, nous avons découvert que l'utilisabilité des sites, l'approche par événements de vie ou encore la fracture numérique sont des thèmes centraux de l'E-gouvernement.

Les discours en matière de gouvernement électronique sont unanimes : il faut simplifier les procédures administratives et adopter une vision de services axée sur le citoyen.

Par exemple, l'union européenne écrit dans une communication concernant l'administration électronique :

- *Les États membres devraient garantir un accès facile au minimum à quatre types essentiels de données publiques, à savoir : les informations juridiques et administratives, les informations culturelles et les informations sur l'environnement;*
- *Les États membres et la Commission devraient étendre le recours à Internet pour consulter les citoyens et recueillir leurs réactions en ce qui concerne les grandes initiatives politiques;*
- *Les États membres et la Commission devraient veiller à ce que les citoyens disposent d'un accès électronique à double sens aux interactions de base (par exemple, pour les feuilles d'imposition, les demandes de financement, etc.), leur permettant à la fois de recevoir les informations et de communiquer leur réponse.³³*

Différents rapports sur les performances et l'évolution du E-gouvernement sont publiés un peu partout dans le monde, des projets ambitieux sont lancés mais très peu d'enquêtes sur les besoins des citoyens sont disponibles au public ou ont été entreprises.

Partant de ce constat, nous avons donc décidé, avec les moyens dont nous disposions, d'aller explorer la face cachée « citoyen » du E-gouvernement. Nous avons dès lors relevé les quelques enquêtes citoyennes disponibles et exposé les résultats dans le chapitre 4. Nous exposerons ensuite nos propres enquêtes classées selon deux notions distinctes : les attentes et les compétences. Ceci fera respectivement l'objet du chapitre 5 et du chapitre 6.

³³ « Une société de l' information pour tous », communication concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000

Chapitre 4 : Les enquêtes existantes

Nous avons essayé de trouver un maximum d'enquêtes dont l'objectif central est la prise en considération du citoyen dans le domaine de l'administration. Mais le constat est clair : si dans les mots des politiques, la préoccupation des citoyens est primordiale, en réalité les actions ne suivent pas toujours : à l'heure actuelle, peu de documents, recherches, enquêtes, rapports ou questionnaires s'intéressant aux attentes du citoyen sont disponibles.

Nous vous proposons toutefois de découvrir deux enquêtes pertinentes à ce sujet :

- Les Citoyens d'Abord, Erin Research Inc, 1998 et 2000
- L'avis des citoyens sur les services Internet offerts par les administrations, O.Glassey³⁴

4.1. Les différentes enquêtes

4.1.1. Les Citoyens d'Abord, Erin Research Inc, 1998 et 2000

■ Introduction

« Les citoyens d'abord »³⁵ et « Les citoyens d'abord 2000 »³⁶ sont des recherches sondages de classe mondiale sur l'exécution des services gouvernementaux. Ce sont des éléments clés pour l'amélioration des services offerts par le secteur public.

La première étude « Les citoyens d'abord », en 1998, s'est avérée un tournant dans l'exécution de services gouvernementaux au Canada. Grâce à ce premier sondage, les gouvernements ont entendu pour la première fois les citoyens exprimer leur opinion quant aux services reçus. L'enquête a aidé les différents gouvernements à travers le Canada à créer des stratégies plus efficaces d'amélioration de services et à établir des points de référence communs.

À la suite de ce succès, le Conseil sur la prestation des services du secteur public et l'IAPC ont reconnu la nécessité d'en faire un sondage biennal afin de suivre les progrès et de mieux comprendre l'exécution des services dans le secteur public. « Les citoyens d'abord 2000 » poursuit ce travail. Appuyé par tous les gouvernements provinciaux, le gouvernement du Canada, le Territoire du Yukon, et les villes de Vancouver, Toronto et Montréal, le sondage a reçu un nombre de réponses sans précédent de tous les coins du pays : données essentielles, points de référence irremplaçables, nouveaux points de vue, tous ces éléments forment une base pour de nouvelles politiques et initiatives afin d'améliorer les services gouvernementaux.

³⁴ GLASSEY O., *L'avis des citoyens sur les services Internet offerts par les administrations*, février 2001, en collaboration avec un groupe de travail du Partenariat de l'Observatoire Technologique de l'Etat de Genève

³⁵ ERIN RESEARCH INC., *Les citoyens d'abord*, L'Institut d'administration publique du Canada, octobre 1998

³⁶ ERIN RESEARCH INC., *Les citoyens d'abord 2000*, L'Institut d'administration publique du Canada, 2001

■ Principaux résultats

L'enquête *Les citoyens d'abord 2000* est fondée sur l'étude initiale *Les citoyens d'abord* (entreprise en 1998) et est beaucoup plus vaste. L'enquête inclut 6000 répondants et elle est deux fois plus importante que la recherche de 1998, ce qui permet une mesure plus détaillée et plus précise.

L'enquête *Les citoyens d'abord 2000* confirme les principales constatations de l'étude menée en 1998. Elle fait le suivi des tendances et étend les discussions à de nouveaux secteurs. L'enquête explore davantage l'accès des citoyens aux services gouvernementaux et elle examine les critères de satisfaction des citoyens quant à certains canaux de prestations tels que les services téléphoniques et Internet.

Les principales constatations sont notamment :

- Contrairement à la croyance populaire, les Canadiens estiment que de nombreux services gouvernementaux sont de qualité élevée ou supérieure à celle des services offerts par le secteur privé.
- De plus, les citoyens évaluent la qualité de *certain*s services gouvernementaux comme étant supérieure à celle des services gouvernementaux *en général*. Le fait de ne pas faire de distinction entre les façons de définir les services a entraîné des évaluations peu élevées de la qualité des services gouvernementaux par le passé qui ne sont pas réalistes.
- Les citoyens reconnaissent que le gouvernement a un rôle plus difficile à assumer que le secteur privé, puisqu'il doit parvenir à un juste équilibre entre l'efficacité et l'intérêt public. Toutefois, les citoyens s'attendent encore à ce que les services publics soient d'une qualité égale ou supérieure à celle des services offerts par le secteur privé.
- Les citoyens ont établi des priorités en vue de l'amélioration des services à chaque palier de gouvernement :
 - Municipal : santé publique, entretien des routes et écoles publiques
 - Provincial : hôpitaux, collèges et universités
 - Fédéral : assurance-emploi, centres d'emplois du Canada, système judiciaire, Revenu Canada, Société canadienne des postes et prestations du RPC et de la sécurité de la vieillesse
- Grand nombre de citoyens estiment que c'est tout un défi de trouver un service gouvernemental. Les facteurs touchant la facilité de l'accès incluent notamment :
 - Les obstacles telles que les lignes téléphoniques occupées, les transferts entre différentes personnes, le stationnement et les distances.
 - L'expérience précédente des services.
 - La durée totale du temps requis pour obtenir le service.
- Bon nombre de citoyens ont de la difficulté à trouver des services en utilisant le bottin téléphonique du gouvernement (pages bleues/grises).

- Les citoyens évaluent la qualité des services principalement en fonction des cinq facteurs suivants : rapidité, connaissances et compétences du personnel, disposition des employés à faire un peu plus, traitement équitable et résultat.
- L'enquête de 2000 a contribué à préciser le troisième facteur, initialement défini comme la « courtoisie ». Les groupes de consultation indiquent que la satisfaction augmentait considérablement lorsque les employés étaient disposés à « faire un peu plus » pour s'assurer que les citoyens obtiennent ce qu'ils veulent. Cette attitude ajoute un élément proactif essentiel à la prestation des services.
- Les canaux de prestation des services ont des caractéristiques uniques, c'est à dire que certains éléments peuvent être observés et mesurés sur l'un mais pas forcément sur l'autre. Par exemple, les critères concernant les services téléphoniques et les services en personnes diffèrent du fait que la courtoisie et l'équité se classent parmi les critères reliés aux services en personnes, mais non pas aux services téléphoniques.
- En comparant les résultats de 1998 et de 2000, on peut constater que les évaluations de la qualité des services pour certains services publics et privés n'ont pas beaucoup changé. Le changement qui s'est produit au cours des deux années est que les évaluations pour les services « en général » sont passées de 3 à 4 points (les citoyens donnant une appréciation entre 1 et 5).
- Les citoyens estiment que les sites Web du gouvernement sont comparables au niveau de la qualité à ceux du secteur privé. Selon eux, les critères de satisfaction sont la facilité de navigation, les résultats obtenus, la présentation visuelle, l'aspect informatif et la rapidité.

4.1.2. L'avis des citoyens sur les services Internet offerts par les administrations³⁷

▪ Introduction

Cette étude suisse a été réalisée en 1998 et en 2000, ce qui a permis de prendre en compte les changements survenus dans le domaine des nouvelles technologies et de leurs applications potentielles pendant ce laps de temps. En effet, elles ont énormément évolué en quelques années et des applications transactionnelles relativement complexes sont devenues courantes sur l'Internet en Suisse : plus de 400000 personnes utilisent un système de trafic électronique de paiements et près de 300000 internautes ont déjà effectué des achats en ligne. De plus, le nombre des internautes suisses a pratiquement triplé en trois ans : ils sont actuellement estimés à plus de 2 millions de personnes, dont près de la moitié se connectent tous les jours. Les perspectives de croissance demeurent très bonnes, car l'infrastructure disponible en Suisse est excellente : il y a actuellement 4,3 millions d'ordinateurs dans ce pays et avec 130 raccordements téléphoniques fixes pour 100 habitants les possibilités de connexion sont tout à fait bonnes.

Le but du questionnaire était d'en savoir plus sur les avis et les attentes des citoyens vis-à-vis des services Internet offerts par les administrations. Pour la préparation de ce questionnaire,

³⁷ Extraits de la thèse « Modélisation et implantations d'un guichet unique virtuel pour les administrations publiques », Glassey O.

Olivier Glassey a travaillé en collaboration avec Cyberadministration.ch, une plate-forme interactive d'échange entre les administrations et le public, qui a été mise sur pied par un groupe de travail du Partenariat de l'Observatoire Technologique de Genève.

▪ Méthodologie

Les deux enquêtes (automne 1998 et automne 2000) ont été réalisées au moyen d'un questionnaire que les personnes interrogées remplissaient sur Internet. Ces études n'étaient pas des enquêtes statistiques formelles, puisqu'elles ne portaient pas sur des échantillons représentatifs sélectionnés aléatoirement. Les échantillons de convenance (respectivement 317 et 156 personnes) ont été obtenus en faisant de la promotion par différents moyens sur l'Internet et par l'envoi de messages électroniques. De plus ces échantillons ne sont pas représentatifs de la population générale, puisque les personnes qui ont répondu sont des utilisateurs fréquents de l'Internet pour la grande majorité et que bon nombre d'entre eux travaillent ou ont travaillé pour une administration.

Les questionnaires portaient sur différents sujets. Ils visaient à connaître l'intérêt des personnes interrogées quant aux publications et aux sites Internet officiels. Ils s'intéressaient également aux attentes des utilisateurs par rapport aux contenus et aux services offerts par des sites Internet officiels. Enfin ils permettaient de recueillir les opinions générales des internautes sur ce sujet et contenaient une partie concernant le profil des répondants. Le questionnaire de 1998 consistait en un ballon d'essai et a permis d'affiner et de compléter les questions pour la deuxième étude. Les deux questionnaires comportent donc un certain nombre de différences, tant au niveau de la forme que du contenu. De plus, le questionnaire 1998 offrait uniquement des réponses booléennes (oui/non), alors que la version 2000 permettait de répondre sur une échelle allant de 1 à 5.

▪ Les chiffres clefs

A la fin 2000, tous les cantons suisses avaient un site Internet et 33% des communes également. De plus, 42% des communes qui n'ont pas encore leur site comptaient le mettre sur pied d'ici la fin 2001. La grande majorité de ces sites offrent des services d'informations plus ou moins détaillés et les internautes semblent connaître cette offre : en 1998, 77% des personnes interrogées avaient déjà consulté au moins une fois un site d'une administration (confédération, cantons, villes, etc.) et en 2000, 56% des internautes s'y rendent au moins une fois par mois. De plus, les gens prennent l'habitude de se tourner vers l'Internet pour trouver les informations qui les intéressent, puisque la proportion de gens qui y retournent assez régulièrement ou régulièrement se monte à 42% pour l'enquête 2000 contre 33% en 1998.

Si les services de type purement informatif semblent bien implantés sur les sites d'administrations, il n'en va pas encore de même pour les services interactifs ou transactionnels. Or c'est là que la demande du grand public est la plus forte, avec 82% des gens interrogés qui seraient fortement intéressés par l'échange de données électroniques ou l'ouverture de procédures administratives : annonce d'un changement d'adresse, demande d'un papier officiel, etc. En outre 66% des répondants seraient fortement intéressés par la saisie de la déclaration d'impôt en ligne et la proportion monte jusqu'à 83% si l'on inclut les gens qui seraient assez intéressés. Le vote électronique a également la cote puisque 77% des répondants y seraient fortement intéressés.

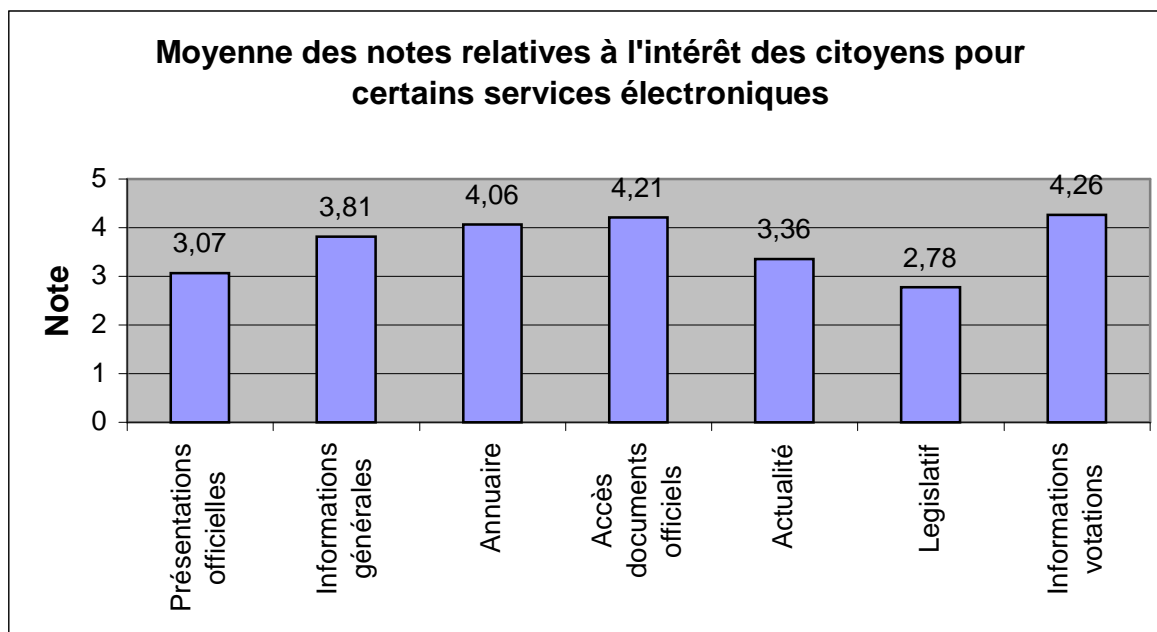
Les raisons pour lesquelles les gens souhaitent utiliser ces services paraissent assez évidentes : 93% des personnes interrogées souhaitent surtout s'éviter les contraintes horaires et 91% les déplacements. Ces résultats très élevés s'expliquent à notre avis par le fait qu'une partie des gens ont pris l'habitude de faire leurs paiements ou leurs achats à n'importe quelle heure et depuis leur domicile, ce qui fait qu'ils ne sont plus prêts à se déplacer et à attendre l'ouverture des guichets pour accomplir des procédures administratives routinières.

Les administrations publiques semblent percevoir ces attentes de la part de leurs citoyens : 14 cantons sur les 22 interrogés déclaraient avoir une politique en matière d'E-gouvernement ou vouloir l'établir avant la fin 2001.

○ Le contenu des sites

Plusieurs choix de contenus étaient proposés aux répondants, pour chacun de ceux-ci, il était demandé au citoyen de leur accorder une note entre 1 et 5 (1 signifiant que le citoyen accorde très peu d'importance à ce contenu et 5 représentant par contre qu'il en accorde beaucoup). Parmi eux, les informations sur les votations et les élections (4,26 de moyenne), l'accès aux documents et formulaires officiels (4,21) et l'annuaire de l'administration (4,06) suscitent un fort intérêt. La présentation formelle de l'administration (3,07), l'actualité de l'administration (3,36) ou les informations générales telles que l'horaire d'ouverture (3,81) intéressent également le public et devraient figurer sur un site administratif. A l'opposé, les informations sur le législatif (ordres du jour, comptes-rendus, décisions, etc.) éveillent moins l'intérêt avec une moyenne de 2,78.

Figure 4.1 : Contenu des sites officiels, enquête d'O. Glassey



Dans les réponses qui ont été collectées sous la rubrique « Autres contenus » figuraient plusieurs idées intéressantes :

- Description précise des étapes à suivre pour une procédure administrative, pour des clients internes et externes.

- Informations sur le fonctionnement interne des administrations : cahiers des charges, rapports internes, etc.
- Projets et états d'avancements des travaux publics et des développements urbanistiques, ainsi que mises à l'enquête.

L'enquête « EZGov e-Gouvernement Market Study Results »³⁸ fournit des résultats relativement similaires même si les questions étaient posées différemment. Elle offre de plus quelques nouvelles pistes :

- Glossaire des termes couramment utilisés dans les administrations (60,5% des personnes interrogées sont intéressées par ce service)
- Petits questionnaires d'opinions avec résultats publiés au fur et à mesure (45,6% de personnes intéressées)
- Calendrier personnalisé des différentes interactions d'un citoyen avec l'administration (41,6% des répondants intéressés par cet élément).
 - Raisons pour lesquelles utiliser les sites officiels

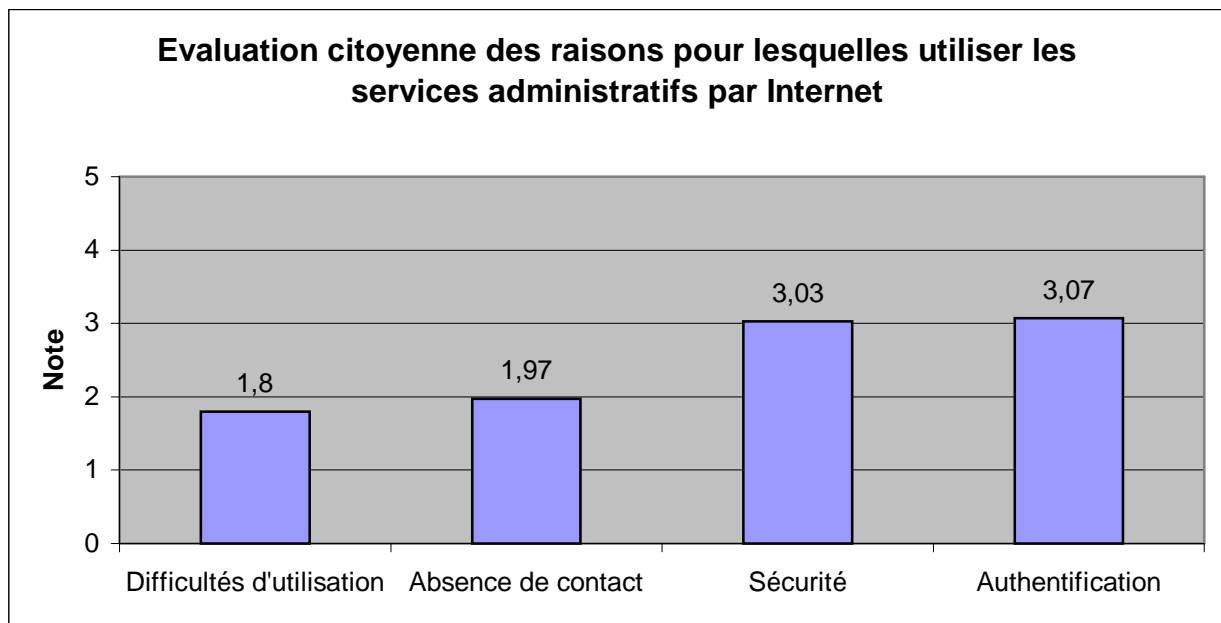
Ici encore, tous les répondants avaient pour consigne de donner une note comprise entre 1 et 5 à chaque raison qu'il leur était proposé (1 représentant peu important et 5 très important).

Comme il était possible de s'y attendre, les raisons principales d'utiliser ces services sur Internet sont que les répondants ne veulent plus subir les contraintes horaires (4,74) et se déplacer (4,71) pour effectuer des procédures administratives, en vue d'obtenir un gain de temps (4,52). Les répondants semblent par contre moins sensibles aux diminutions de coûts (3,38) et la discrétion n'est pas une préoccupation pour eux (2,37). Ce qui serait un plus pour plusieurs personnes est la possibilité de pouvoir accomplir les procédures en plusieurs étapes et sans devoir se dépêcher.

Comme le montre la figure 2, les répondants ne craignent pas les difficultés d'utilisation (1,80) ce qui n'est pas surprenant puisque la plupart d'entre eux se connectent tous les jours ou presque. Les problématiques de sécurité (3,03) et d'authentification (3,05) leur paraissent importantes, mais pas forcément prioritaires. Si les gens ne sont pas troublés par l'absence de contact humain (1,97), ils veulent toutefois pouvoir appeler par téléphone ou rencontrer des conseillers compétents en cas de problèmes, comme cela a été mentionné à plusieurs reprises sous la rubrique « Autres ». Une personne a aussi insisté sur l'importance de décharger les fonctionnaires de tâches routinières pour les former à des activités plus complexes, ce qui nous semble être une excellente suggestion. Certains y ont également fait part de leurs craintes en ce qui concerne la stabilité des systèmes informatiques, la dépendance des administrations vis-à-vis d'un seul gros constructeur de matériel ou de logiciel et l'utilisation d'informations personnelles à mauvais escient.

³⁸ EZGov, EZGov e-Gouvernement Market Study Results. Atlanta, USA, 2000, c2.com/doc/oopsla89/paper.html

Figure 4.2 : Raisons d'utiliser des services administratifs sur Internet



4.2. Conclusions

Nous sommes arrivés à la conclusion que très peu d'enquêtes traitant des attentes des citoyens avaient été entreprises ; sentiment amplement renforcé par le fait que nous n'avions trouvé, lors de nos premières recherches au début du mémoire, que l'enquête « citoyen d'abord ». En outre, aucune enquête n'est spécialisée sur le sujet. En effet, l'enquête « Citoyen d'abord », par exemple, n'est pas spécialisée et recueille les avis des citoyens sur la qualité des services administratifs dans leur globalité. Par contre, l'enquête d'O.Glassey est très pertinente avec nos objectifs mais nous avons peur qu'elle ne soit assez biaisée parce qu'elle ne concerne que les internautes (qui ne sont bien entendu pas représentatifs de la population). De plus, bien que certains résultats soient très intéressants, nous sommes restés sur notre faim à propos de quelques questions parmi lesquelles : « Est-ce que le citoyen est intéressé par l'E-gouvernement ? », « Qu'en attend-il ? », « Tout le monde est-il capable de se débrouiller avec cette nouvelle technologie ? ». C'est pourquoi, nous avons mené différentes enquêtes qui font l'objet des chapitres 5 et 6.

Chapitre 5 : Les attentes des utilisateurs

Nous vous proposons dans ce chapitre d'essayer d'appréhender les véritables besoins et désirs des citoyens en matière d'E-gouvernement. Pour ce faire, nous avons décidé d'entreprendre deux enquêtes à la rencontre de la population. La première³⁹ a été menée en Belgique et au Canada sur un échantillon total de 40 personnes : c'est une étude assez ouverte centrée autour des guichets uniques et des attentes citoyennes au niveau des sites officiels. La deuxième enquête⁴⁰ a été menée uniquement en Belgique sur un échantillon représentatif (en théorie) de la population wallonne (205 répondants), cette étude explore principalement les habitudes et les attentes des citoyens par rapport à l'administration communale.

5.1. Analyse du questionnaire « Canada » et « Belgique »

5.1.1. Méthodologie de recherche : questionnaire « Canada » et « Belgique »

Dans les pages suivantes, nous allons nous attacher à expliquer les différentes questions de recherche qui sous-tendent ces questionnaires, ainsi que les raisons qui nous ont poussés à réaliser ces questionnaires sous cette forme. Nous aborderons aussi les limites de ces questionnaires et les contraintes rencontrées lors de la réalisation de ces enquêtes.

▪ Questions de recherche

Afin d'obtenir des résultats intéressants et facilement analysables, il est bien évidemment nécessaire d'avoir au préalable défini de manière très précise les objectifs du questionnaire, ainsi que les questions auxquelles on souhaite pouvoir apporter une réponse. Nous sommes cependant restés assez larges dans nos questions, le but ici n'étant pas l'étude d'un caractère particulier des relations entre citoyens et administration, mais bien d'avoir une vue d'ensemble sur ces mêmes relations.

Les questions auxquelles nous souhaitons pouvoir répondre étaient donc les suivantes :

1. Comment le citoyen perçoit-il les services administratifs offerts jusqu'à présent ?
2. Quelles sont ses habitudes en matières de consommation de ces services ?
3. Quels sont les moyens utilisés pour obtenir ces services ?
4. Quels problèmes rencontre-t-il lors de l'utilisation de ces services ?
5. Quelles sont les attentes du citoyen en matière d' « E-administration » et d' « E-services » ?
6. Le citoyen perçoit-il, oui ou non, les efforts réalisés par les gouvernements pour améliorer la qualité de leurs services administratifs ?
7. Enfin, nous avons rajouté quelques questions nous permettant de tester la présence ou non de normes sociales relatives à l'administration et aux services offerts par celle-ci.

³⁹ Section 5.1

⁴⁰ Section 5.2

▪ Choix du format

○ Le questionnaire

Comme nous l'avons déjà souligné ci-dessus, il est absolument primordial, avant de réaliser un tel questionnaire, d'avoir une idée précise de ce que l'on cherche. Cependant, les questions ne représentent pas tout et il faut aussi que le questionnaire réponde à un certain nombre de critères afin de garder un support facilement traitable par la suite.

Nous avons donc réalisé un questionnaire relativement court, mais couvrant un large éventail de possibilités, afin non seulement de ne pas trop entamer la patience des répondants⁴¹, mais aussi de garder un questionnaire facilement traitable à posteriori, tout en ayant une bonne vue d'ensemble sur tous les points qui nous intéressaient.

Il est important de noter que ce questionnaire n'est qu'une étude en surface des attentes des citoyens en matière d'« E-administration ». Dû à un manque de moyens et de temps, cette étude n'a pas pu être basée sur des échantillons représentatifs⁴² et ne doit donc pas être vue comme quelque chose de statistiquement fiable ou exact. Dans cette enquête, nous avons essayé de privilégier le qualitatif plutôt que le quantitatif. Le nombre restreint de répondants peut cependant être vu comme un avantage, dans le sens où cela nous a permis d'avoir un meilleur suivi de chacun des répondants tout au long de l'enquête et où nous sommes donc sûrs que chaque réponse fut donnée en pleine connaissance de cause.

Aucun critère de choix particulier ne fut retenu pour trouver les répondants à ce questionnaire⁴³. Nous avons donc essayé de trouver un maximum de répondants parmi nos connaissances (malheureusement fort limitées au Canada), nos amis ou la famille. Notre objectif était au départ de trouver 12 répondants (pour le Canada) et nous en avons finalement obtenu une quinzaine, ce qui n'est pas si mal au vu du peu de moyens dont nous disposions.

○ Remarques

Il faut remarquer que nos répondants n'étaient en aucun cas forcés de répondre à toutes les questions, car, ce questionnaire étant très ouvert, il pouvait arriver qu'une question particulière ne s'applique pas à l'une ou l'autre personne.

La durée moyenne de remplissage des questionnaires fut d'environ 20 minutes, le lieu de l'enquête étant en général le lieu de travail ou le domicile, selon les cas.

○ La base de données

Pour enregistrer les résultats obtenus lors de cette enquête, nous avons choisi de créer une petite base de données Access que nous remplissions à l'aide d'un formulaire électronique similaire au questionnaire papier. Ceci permet un encodage facile et rapide des données, tout en limitant les risques d'erreurs liés à l'encodage, le formulaire reprenant exactement le format du questionnaire original.

⁴¹ Le questionnaire étant suivi, dans le cas du questionnaire « Canada », d'une expérience sur machine et d'une interview orale (voir chapitre 6 pour les résultats des tests sur machine).

⁴² Nous ne disposions que d'une quinzaine de répondants au Canada.

⁴³ Mis à part pour les personnes ayant également participé à l'expérience machine (voir chapitre 6).

L'utilisation d'une telle base de données nous a permis d'effectuer des requêtes SQL, des sélections multicritères, ... destinées à nous fournir les réponses à nos questions. Les résultats ainsi obtenus furent ensuite exportés vers une feuille Excel permettant un traitement statistique ainsi que la création de graphiques.

▪ Variations pour le questionnaire « Belgique »

Pour cette nouvelle version du questionnaire, nos objectifs sont strictement restés les mêmes, mais nous avons profité de l'expérience acquise et des leçons tirées lors de la première enquête pour reformuler l'une ou l'autre question et réorganiser légèrement le questionnaire.

Le choix des répondants fut également inchangé et nous sommes encore allés chercher nos volontaires dans notre entourage plus ou moins proche. La seule variation étant que, vu le nombre plus important de personnes que nous connaissions en Belgique, notre objectif était cette fois de trouver 30 répondants (afin de garder une certaine proportion avec le Canada).

▪ Explications sur les questions choisies

Dans la section qui va suivre, nous allons présenter, pour chaque question, les objectifs et les buts poursuivis, ainsi que les raisons pour lesquelles nous avons jugé cette question adéquate. Vous trouverez, dans la section suivante à la page 75, le questionnaire final tel que nous l'avons utilisé en Belgique (la version canadienne est présentée en annexe, p.167).

Questions 1-2 :

Ces deux questions concernent plus particulièrement les habitudes des citoyens en matière de recours aux services administratifs, notamment leur fréquence d'utilisation, les types de services utilisés, ainsi que la connaissance de ces services par les citoyens. Dans la question 2, nous aurions pu citer plus de services, mais nous avons préféré garder des questions plus libres, de manière à ne pas « forcer la main » des répondants en limitant leurs choix. Il est vrai que l'effort à fournir de la part du répondant est dès lors plus grand puisqu'il doit lui-même essayer de se souvenir des services utilisés, mais cette approche nous semblait plus intéressante.

Questions 3-4-5-6 :

Ces questions se rapportent aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation des services. On y retrouve aussi une appréciation des services offerts ainsi que, d'une certaine manière, un test des a priori des répondants. Ces questions nous paraissaient utiles dans le sens où, avant de vouloir réformer l'administration, il serait intéressant de savoir si les citoyens estiment eux aussi que cette réforme est nécessaire ou si, au contraire, ils estiment que le service est suffisant dans son état actuel.

Questions 7-8-9 :

Cette fois, ce sont les habitudes des citoyens en matière de moyens de communication utilisés pour obtenir des services administratifs que nous essayons de cerner. Ces questions nous donnent aussi une idée du niveau technologique des moyens de communication généralement utilisés par les citoyens, et permet ainsi d'estimer si le recours aux nouvelles technologies peut réellement constituer un plus pour le citoyen.

Question 10 :

Il s'agit ici de tester certaines idées reçues à propos des administrations et de voir ainsi si une norme sociale existe à ce sujet ou non.

Questions 11-12-13 :

Ces trois questions concernent l'appréciation des services offerts ainsi que la perception par le citoyen d'efforts réalisés par le gouvernement au niveau de ces services.

Question 14 :

Cette question nous permet de tester l'existence d'un certain nombre de normes sociales relatives à l'Internet.

Question 15 :

Dans cette question, le but est d'essayer de voir jusqu'à quel niveau la prise en compte de l'individu est nécessaire. Est-ce important pour le citoyen d'obtenir des services centrés sur lui et ses besoins ou est-il, au contraire, prêt à s'adapter ?

Question 16 :

Le citoyen est un utilisateur de services administratifs, mais aussi un client d'entreprises du secteur privé. Cette question nous permet donc de prendre une mesure du décalage, perçu par le citoyen, entre le secteur privé et le secteur public.

Questions 17-18 :

Dans le cas où le citoyen ne serait pas entièrement satisfait des services administratifs dans leur version actuelle, serait-il prêt à payer pour obtenir de meilleurs services ?

Question 19 :

A quel degré de sophistication doit répondre un site Internet ou un guichet unique pour que le citoyen perçoive une valeur ajoutée par rapport aux autres modes de diffusion de services administratifs ? Les citoyens perçoivent-ils réellement une valeur ajoutée ? Cela vaut-il la peine de continuer à creuser dans cette direction ?

Question 20 :

Il s'agit ici d'obtenir quelques informations sur l'identité du répondant. Y a-t-il des corrélations entre le degré d'éducation, la profession ou le niveau d'étude d'une personne et l'utilisation qu'elle fait des nouvelles technologies ou sa volonté d'utiliser de nouvelles technologies dans ses rapports avec l'administration ?

▪ Le questionnaire « Belgique »

Voir page suivante

Formulaire : le citoyen face aux services administratifs

- Question 1 : Par an, combien de fois avez vous recours à des services administratifs (renouvellement de permis de conduire, d'une carte d'identité, paiement de taxes, des impôts, ...) ?

.....

- Question 2.a : Quels sont les 3 services administratifs que vous avez utilisés le plus souvent l'année dernière? (Ex : permis de conduire, carte d'identité, prêts, bourses, assurances maladies, taxes, impôts, contraventions...)
 o Précisez le nombre de fois où vous avez eu recours à ces services
 o Précisez aussi, si possible, l'autorité compétente : s'agit-il d'un service communal, provincial, fédéral ...

| Service | Nombre de demandes | Autorité |
|---------|--------------------|----------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

- Question 2.b : Citez un service qui vous a posé beaucoup de problèmes? (nombre de déplacements, difficulté de compréhension, ...)

.....

- Question 3 : Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées lors de l'utilisation de services administratifs?

| | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| Horaire d'ouverture des bureaux | | |
| Compréhension de la procédure à suivre | | |
| Compréhension des documents, des formulaires à remplir | | |
| Multiplicité des intervenants ou des services à contacter | | |
| Délai d'obtention des documents | | |
| Distance des bureaux par rapport au domicile | | |

- o Autres

.....

- Question 4 : Quel est ou quels sont le(s) critère(s) qui détermine(nt), pour vous, si un service est bon ou mauvais :

| | Pas important | | | Neutre | | | Très important |
|--------------------------------|---------------|---|---|--------|---|---|----------------|
| Rapidité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Qualité de l'information | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Equité de traitement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Résultat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Facilité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| « Un service avec le sourire » | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- Question 5 : En général, comment qualifieriez-vous la qualité des services administratifs ?

.....

- Question 6 : Citez trois reproches importants que vous formulez à l'encontre de l'organisation et la gestion actuelle des services administratifs.

.....

- Question 7 : Quels moyens de communication avez-vous déjà utilisés quand vous avez recours à des services administratifs? Comment évaluez-vous chacun de ces services ? (ne rien cocher si non utilisé)

| | Pas pratique | | | Neutre | | | Très pratique |
|------------------------------|--------------|---|---|--------|---|---|---------------|
| Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Téléphone | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bornes interactives | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bureaux, centres de services | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Fax | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Poste | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- Question 8 : Quel moyen utilisez-vous le plus souvent quand vous avez recours à des services administratifs ?

.....

- Question 9 : De manière générale, pensez-vous que le recours à ces différents moyens d'accès aux services administratifs devrait être encouragé :

| | Non | | | Sans avis | | | Oui |
|---------------------|-----|---|---|-----------|---|---|-----|
| Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Téléphone | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bornes interactives | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Bureaux, centres de services | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Fax | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Poste | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- Question 10 : Pourriez-vous nous dire ce que vous pensez des phrases suivantes :
(ne rien répondre si sans avis)

- Les horaires d'ouverture de l'administration constituent un problème dans l'accès aux services publics.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Les procédures sont souvent difficiles à comprendre pour le citoyen.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Devoir s'adresser à plusieurs services, même pour une seule procédure, semble être la règle dans l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Savoir où commencer représente le plus gros défi au moment d'obtenir un service administratif.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Le délai pour obtenir le (ou les) service(s) souhaité(s) est beaucoup trop long.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Question 11 : Pensez-vous que l'administration fait actuellement des efforts afin d'offrir des services plus centrés sur le citoyen ?

| | |
|-----|-----|
| oui | non |
|-----|-----|

- Question 12 : Si oui, pourriez vous citer des exemples et/ou projets qui vont dans ce sens ?

.....
.....
.....

- Question 13 : Citez trois services administratifs que vous souhaiteriez voir disponibles via Internet ?

.....
.....
.....

- Question 14 : Pourriez-vous marquer votre accord ou désaccord avec les phrases suivantes :
(ne rien répondre si sans avis)

- La sécurité sur Internet n'est plus un problème actuellement à l'usage de ce moyen dans le service rendu par l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Le fait que des documents doivent être signés est un obstacle à l'usage plus intensif d'Internet par l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Le fait que des cachets ou des signatures soient souvent nécessaires pour réaliser une démarche administrative est un obstacle à Internet dans l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- La disparition de l'intermédiaire humain dans la délivrance de services est un problème.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Le fait que nous ne n'ayons pas tous les mêmes moyens d'accès, ni les mêmes compétences face à Internet est un frein à l'usage plus intensif de celui-ci par l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Le prix de l'Internet (communications, abonnements, ADSL, ...) est un frein à l'utilisation de celui-ci par l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|--------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Neutre | | | Nettement d'accord | |

- Question 15 : Si un site Internet ne propose qu'une seule langue (l'anglais, par exemple) différente de votre langue maternelle, comment cela affecte-t-il votre intérêt pour le(s) service(s) proposé(s) ?

| | | | | | | |
|-------------------|---|-------------|---|---|-------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Très négativement | | Indifférent | | | Très positivement | |

- Question 16 : L'administration devrait avoir recours au secteur privé pour offrir des services plus efficaces, plus rapides et plus centrés sur le citoyen.

| | | | | | | |
|------------------------|---|-----------|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Sans avis | | | Nettement d'accord | |

Si d'accord, pourquoi ?

.....
.....

ATTENTION lire questions 17 et 18 avant de répondre

- Question 17 : Seriez-vous prêt à payer pour obtenir de meilleurs services administratifs?

| | | | | | | |
|------------------|---|----------------------|---|---|------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Non, pas du tout | | Ça dépend du service | | | Oui, tout à fait | |

- Question 18 : Même question, mais pour avoir des services directement et entièrement accessibles à partir du domicile ou du lieu de travail ?

| | | | | | | |
|------------------|---|----------------------|---|---|------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Non, pas du tout | | Ça dépend du service | | | Oui, tout à fait | |

- Question 19 : Quelle utilité accorderiez-vous à un site Internet administratif si celui-ci proposait les services suivants :

- Site proposant uniquement des informations sous forme de texte.

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|---|----------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | | Beaucoup | |

- Site proposant des formulaires ou documents téléchargeables directement à partir du site.

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|---|----------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | | Beaucoup | |

- Site proposant des services entièrement réalisables en ligne (paiement de taxes ou contraventions en ligne, ...).

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|---|----------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | | Beaucoup | |

- Question 20 : Identité du répondant

Âge :

Niveau d'études :

Sexe :

Profession :

Statut civil :

Niveau de maîtrise des outils informatiques : (Biffer les mentions inutiles)

| | | |
|----------|---------------|--------|
| Débutant | Intermédiaire | Expert |
|----------|---------------|--------|

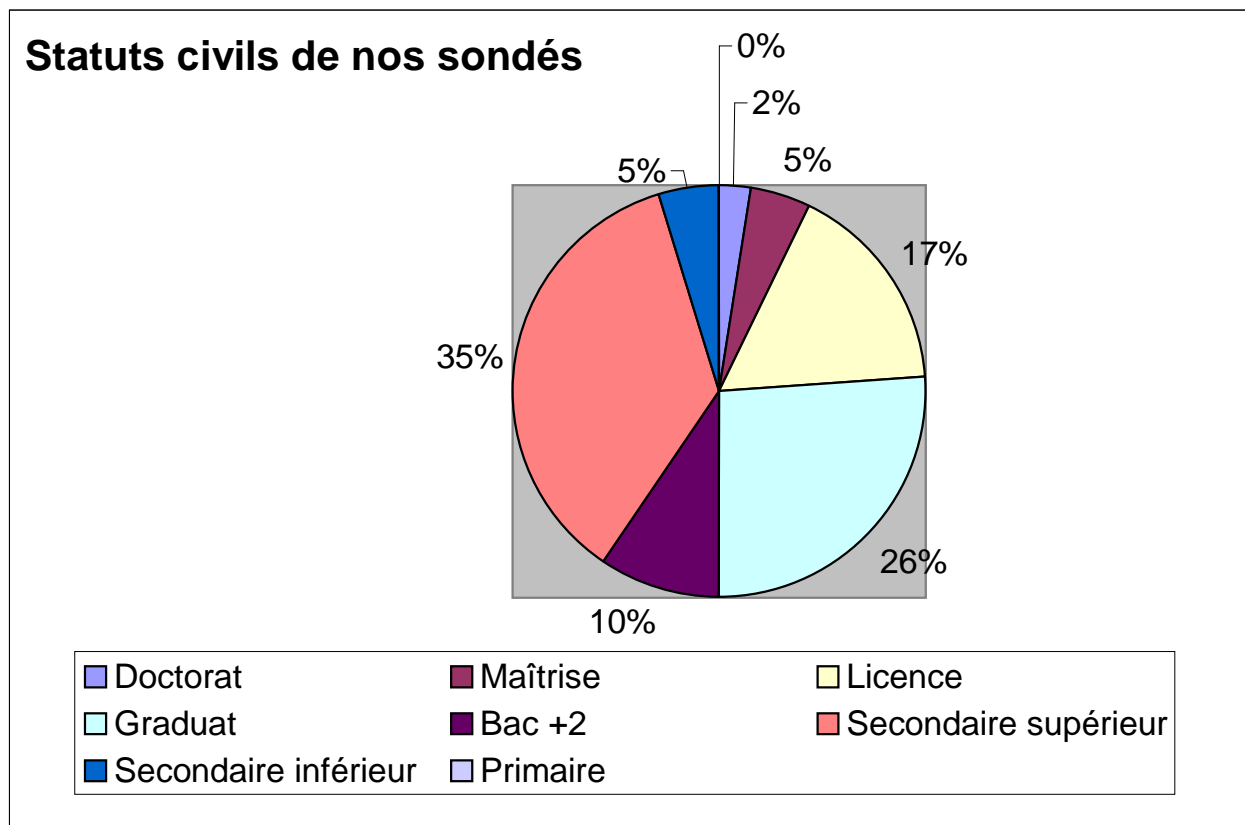
5.1.2. Les résultats du questionnaire

▪ Généralité

L'enquête a été clôturée fin juin 2002 et nous avons récolté 40 formulaires (15 au Canada et 25 en Belgique). Le nombre d'enquêtes réalisées peut paraître petit mais nous avons au moins la certitude que les interrogés ont répondu avec soin car nous étions présents pour chaque questionnaire.

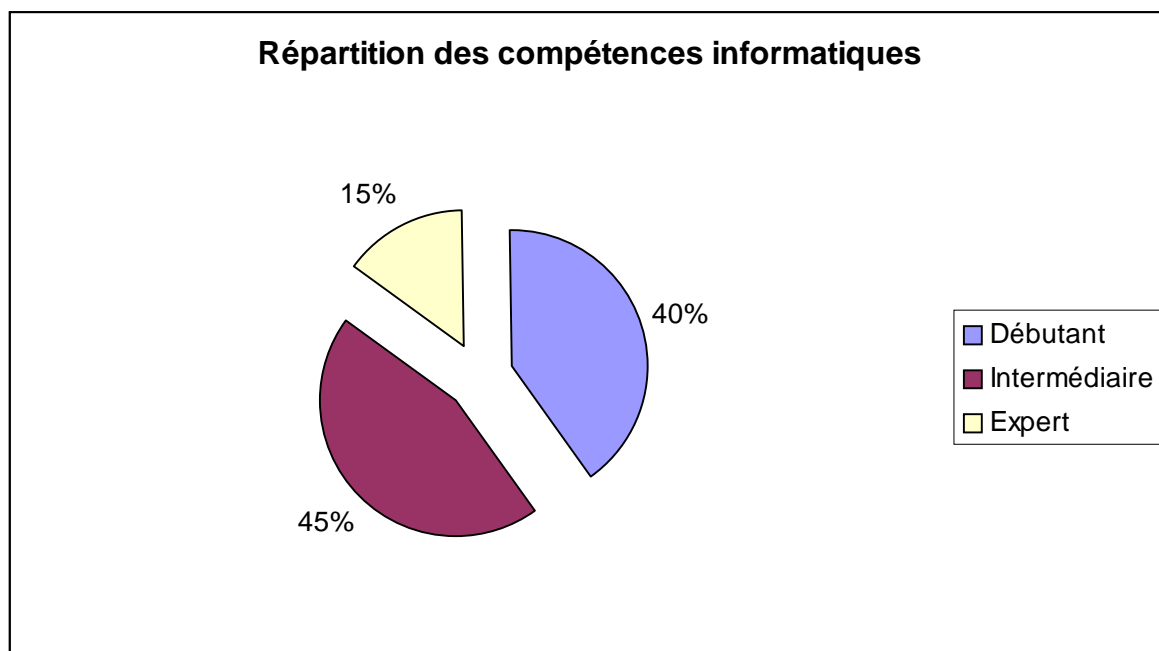
Afin d'établir l'identité des répondants, nous avons demandé à chacun leur âge, profession, sexe, statut civil, niveau scolaire et leur compétence informatique (selon leur propre appréciation). A partir de ces informations nous avons établi le profil type de notre répondant : c'est une femme de 36 ans célibataire ou mariée ayant le diplôme secondaire supérieur et possédant des connaissances informatiques de très restreintes à moyennes. Il est à noter que l'échantillon est un peu plus jeune en Belgique (35 ans) qu'au Canada (39ans).

Figure 5.1 : Ventilation des statuts civils



Chaque individu a choisi selon ses critères dans quelle catégorie de compétence informatique il se situerait parmi : débutant, intermédiaire et expert.

Figure 5.2 : Répartition des compétences informatiques



■ Habitude des citoyens en matière de services administratifs.

Question 1 : Par an, combien de fois avez-vous recours à des services administratifs?

Dans l'ensemble, les répondants ont besoin en moyenne deux à trois fois par an de services administratifs mais l'écart type étant assez grand (plus de 1,5), on peut dire que les habitudes ne sont pas uniformes dans la population. En effet, on remarque que les femmes effectuent plus de démarches administratives que les hommes et on note aussi une demande un peu plus grande au Canada par rapport à la Belgique (2,67 pour 2,24).

Question 2 :

Remarque : La question 2 du formulaire Canada diffère légèrement de la version belge.

- Canada : Quels sont les services du gouvernement que vous utilisez le plus souvent ? (précisez, si possible, s'il s'agit d'un service municipal, provincial, fédéral ...)

Voici les 5 services administratifs les plus utilisés par les canadiens :

| | |
|------------------------------------|-----|
| 1. Impôts | 66% |
| 2. Taxes et Permis de conduire | 40% |
| 3. Assurances maladie, Prêt/Bourse | 33% |
| 4. Carte d'identité | 27% |
| 5. Autres | 6% |

Le nombre moyen de demandes par an pour ces services ne dépasse jamais trois et est très fréquemment de une fois/an. Tous les services ressortent de l'autorité de la province, sauf les taxes et impôts qui sont à la fois sous l'autorité fédérale et provinciale.

- Belgique a : Quels sont les 3 services administratifs que vous avez utilisés le plus souvent l'année dernière?

| | |
|--|-----|
| 6. Permis de conduire | 44% |
| 7. Carte d'identité | 25% |
| 8. Impôts | 20% |
| 9. Passeport | 16% |
| 10. Taxes, contraventions, Assurance maladie | 12% |

Notons entre autres que la plupart des services cités par les citoyens belges sont des services communaux à l'exception des impôts, contraventions et taxes. La fréquence de demande des services est entre 1 à 3 fois/an sauf pour les taxes et contraventions où elle se situe à 3,5 fois/an. D'autre part, nous avons constaté que la plupart des services les plus fréquemment utilisés sont des services qui concernent la vie du citoyen (permis de conduire, permis de bâtir, changement d'adresse, certificat de bonne vie et mœurs).

- Belgique b : Citez un service qui vous a posé beaucoup de problèmes?

Nous n'avons pas eu beaucoup de personnes se rappelant précisément des problèmes qu'ils ont rencontrés. Néanmoins, les services communaux en général posent problèmes surtout au niveau du nombre de déplacements pour obtenir le bon document, les impôts sont difficiles quant au remplissage de la déclaration et d'autres services ont encore été cités, ceux-ci étant défectueux au niveau de leur rapidité ou du nombre de déplacements à effectuer.

Remarque sur la question 2 :

Cette question est une question ouverte : en tant que telle elle a posé pas mal de problèmes aux répondants. Ceci explique le taux de réponses assez faible. De plus, une telle question n'est pas simple à traiter par la suite car nous devons décider nous-mêmes de catégories. Malgré tout, cette question est très intéressante car le citoyen a pu vraiment donner son avis sans être guidé dans ses choix, par une liste de possibilités par exemple. La remarque est équivalente pour toutes les questions ouvertes du questionnaire.

▪ Difficultés rencontrées lors de l'utilisation des services

Question 3 : Quelles sont les difficultés administratives que vous avez rencontrées lors de l'utilisation des services administratifs?

Nous avons proposé aux répondants une liste de 6 critères en leur demandant pour chacun d'eux de nous indiquer s'ils ont déjà rencontré des problèmes concernant ces sujets. Les horaires d'ouverture des bureaux et le délai d'obtention des documents ont posé problèmes à 60% des interrogés, la multiplicité des intervenants à 50% de la population. Néanmoins, on peut noter des nettes différences entre le Canada et la Belgique (voir graphique), surtout dans la catégorie distance par rapport aux bureaux. En effet, ce problème concerne 47% des canadiens alors que les belges ne sont que 16% à se plaindre de ce phénomène. Cela est facilement explicable car en Belgique nous habitons très souvent à moins de 10 kilomètres de la commune alors qu'au Canada, il n'est pas rare de devoir faire plus de 50 kilomètres pour s'y rendre. On peut donc en conclure que les résultats d'une enquête citoyenne sur le E-gouvernement ne peuvent pas être entièrement généralisés pour d'autres pays ou régions.

Figure 5.3 : Les difficultés administratives au Canada

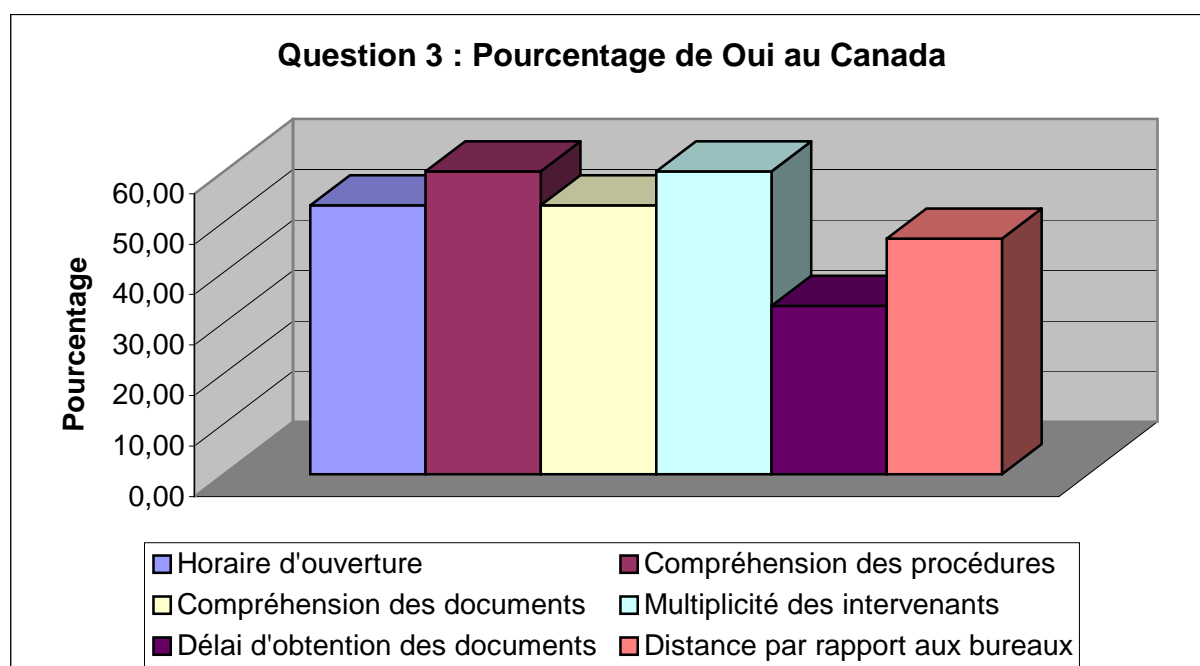
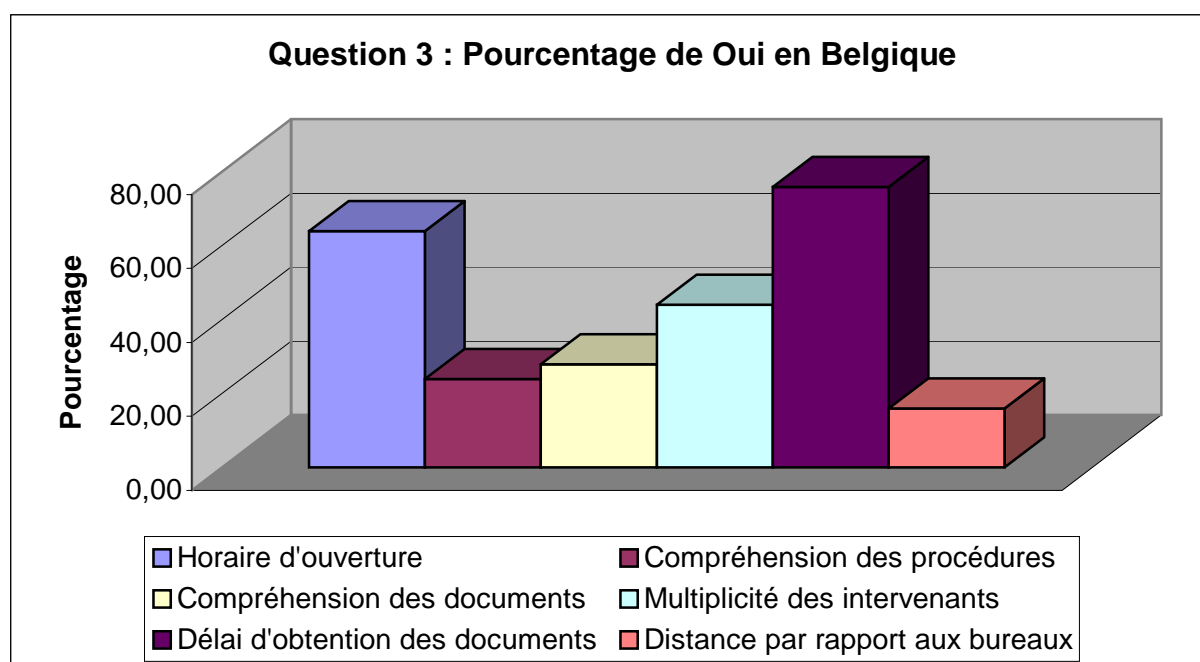


Figure 5.4 : Les difficultés administratives en Belgique



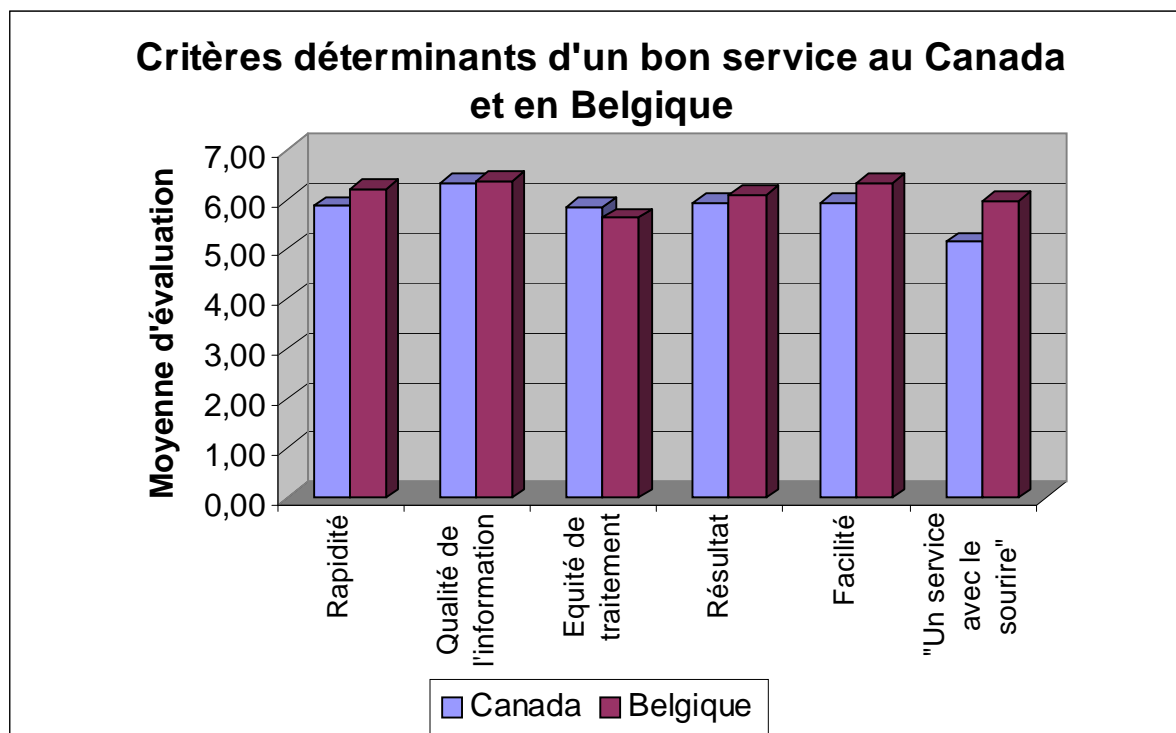
Question 4 : Quel est ou quels sont le(s) critère(s) qui détermine(nt), pour vous si un service est bon ou mauvais?

Pour cette question, nous avons repris 6 critères également (voir figure 5). Les résultats sont sans surprise car pour tous les critères aussi bien en Belgique qu'au Canada les notes se situent au-dessus de 5, ce qui signifie que tous les critères sont importants pour la qualité d'un

service. La qualité de l'information et la facilité d'utiliser un service occupent les deux premières places du classement bien que les écarts ne soient pas très grands.

En général, les Canadiens sont moins exigeant que les Belges (leurs notes sont plus basses) si ce n'est pour l'équité de traitement pour laquelle les nord-américains accordent plus d'importance que nous. De plus, les différences d'opinion dans la population canadienne sont plus grandes qu'en Belgique avec un écart type qui atteint jusqu'à 1.79.

Figure 5.5 : Classement des critères d'un bon service administratif



Question 5 : En général, comment qualifieriez-vous la qualité des services administratifs?

Cette question a été très difficile à traiter car c'est une question ouverte et les réponses ont varié très fort. Néanmoins, le taux de réponses est très élevé car il n'y a qu'une seule personne qui ne s' est pas prononcé sur la question.

54% des interrogés jugent la qualité des services administratifs en dessous de la normale (cette catégorie reprend les personnes qui ont utilisé des qualificatifs tel que très mauvais, médiocre, lent, pas performant, pas flexible,... pour juger la qualité des services administratifs), les principaux reproches sont la lenteur des services, leur désorganisation, l'incompétence du personnel et le nombre élevé de formulaires. Faits étonnant, en Belgique, certains qualifient les services administratifs de trop « administratifs » ; comme si l'adjectif administratif prenait dans notre pays de plus en plus le sens de lourd, désorganisé, inadapté. Il y a donc un effort à faire de ce côté-là de la part des administrations afin de renvoyer une meilleure image aux citoyens.

36% des répondants trouvent les services offerts satisfaisants ou moyens alors que seulement 10% les trouvent très bons, performants et adaptés.

En général, les Belges ont une plus mauvaise appréciation de leurs administrations que les Canadiens.

Question 6 : Citez trois reproches importants que vous formulez à l'encontre de l'organisation et la gestion actuelle des services administratifs?

Ici encore, nous avons à faire à une question ouverte et nous avons donc recréé par nous-même des catégories de reproches faits à l'encontre des services administratifs.

Naturellement, on retrouve comme principal défaut la lenteur aussi bien au Canada (70%) qu'en Belgique (65%), résultat qui corrobore ceux de la question 5.

Le classement au Canada est le suivant :

| | | |
|-------------------------------|---|-------|
| ○ Lenteur | | 70% |
| ○ Quantité de paperasse | | 40% |
| ○ Procédures ardues | } | → 30% |
| ○ Difficulté de compréhension | | |
| ○ Amabilité du personnel | | |
| ○ Service impersonnel | } | → 20% |
| ○ Compétence des intervenants | | |
| ○ Horaire | | 10% |

En Belgique par contre, nous avons :

| | | |
|-------------------------------|---|------|
| ○ Lenteur | | 65% |
| ○ Amabilité du personnel | | 50% |
| ○ Procédures ardues | | 40% |
| ○ Horaire | | 35% |
| ○ Compétence des intervenants | | 20% |
| ○ Difficulté de compréhension | | 10% |
| ○ Service impersonnel | } | → 5% |
| ○ Prix des services | | |

On peut remarquer que les résultats sont relativement semblables dans les deux zones à quelques exceptions près : des problèmes d'horaire sont rencontrés par 35% des Belges alors qu'il ne touchent que 10% des Canadiens, la quantité de paperasse à remplir ennuie 40% des Canadiens alors qu'aucun Belge n'a clairement évoqué ce problème. Ces deux petites exceptions peuvent s'expliquer par le fait que les Canadiens ont beaucoup plus de contacts à distance avec leur administration ; dès lors, les horaires de bureau ne les embêtent plus trop car ils communiquent plus souvent avec leur administration par téléphone, courrier ou Internet (voir question 8) mais la quantité de paperasse augmente car beaucoup de services se font par la poste.

Question 7 : Quels moyens de communication avez-vous déjà utilisés quand vous avez recours à des services administratifs? Comment évaluez-vous chacun de ces moyens?

Certaines des moyennes d'appréciation des moyens de communications avec le gouvernement ne sont vraiment pas significatives puisque ceux-ci sont vraiment très peu employés par la population. En effet, les bornes interactives et le fax n'ont jamais été utilisés par respectivement 60% et 47% des répondants. En Belgique, les moyens de communication

encore très peu employés sont les bornes interactives (88%), Internet (76%), le fax (76%) et la poste (60%).

Figure 5.6 : les résultats de l'appréciation des moyens de communication avec l'administration

| Moyenne | Canada | Belgique | Ensemble |
|-----------------------------|--------|----------|----------|
| Internet | 6.11 | 3.83 | 5.20 |
| Téléphone | 3.93 | 4.74 | 4.39 |
| Bornes interactives | 3.17 | 4.67 | 3.67 |
| Bureaux, centre de services | 4.23 | 4.86 | 4.62 |
| Fax | 3.75 | 5.17 | 4.36 |
| Poste | 4.83 | 4.10 | 4.50 |

Les différents modes de communication jouissent dans l'ensemble d'une appréciation moyenne si ce n'est la technologie Internet qui est très fort estimée au Canada (moyenne de 6,11).

Question 8 : Quel moyen utilisez-vous le plus souvent quand vous avez recours à des services administratifs?

Nous voulions découvrir à travers cette question s'il existait une différence d'habitude entre les citoyens belges et canadiens par rapport au moyen de communication le plus souvent utilisé. À la vue des résultats, nous avons été vraiment très étonnés de voir qu'il existait de tels écarts (voir figure 7 et 8). En effet, en Belgique, on utilise principalement le bureau physique et le téléphone alors qu'au Canada, Internet figure premier dans le classement. Cette différence s'explique à la fois par les arguments déjà cités ci-dessus (peu de contacts physiques du Canadien avec son administration) et le fait que le Canada possède une longueur d'avance tant au niveau de l'usage d'Internet par les citoyens qu'au niveau du E-gouvernement et de la qualité des sites gouvernementaux.

Figure 5.7 : Les moyens de communication du citoyen avec son administration au Canada

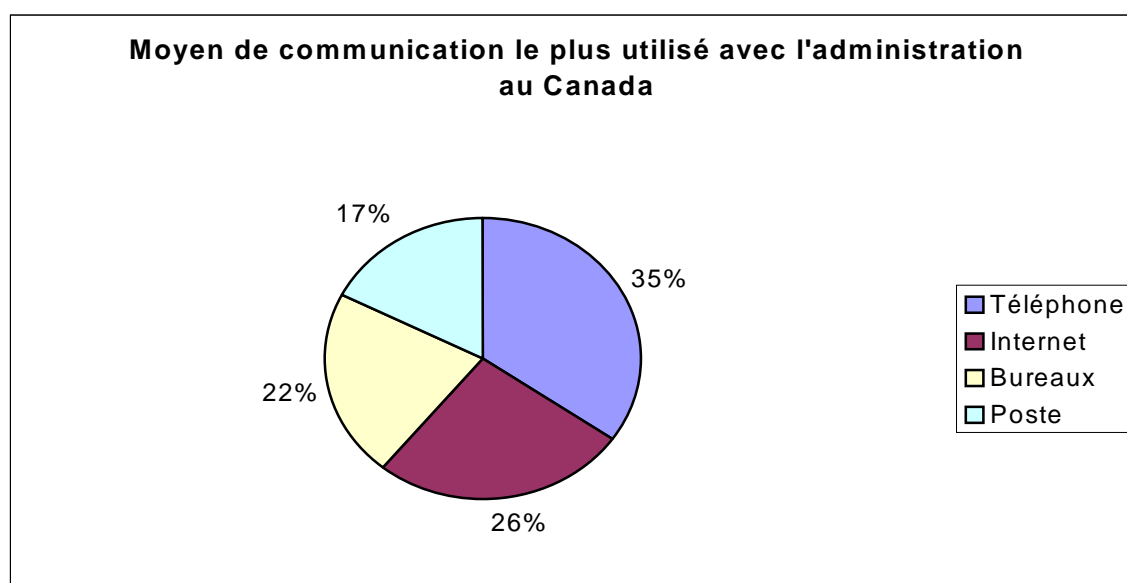
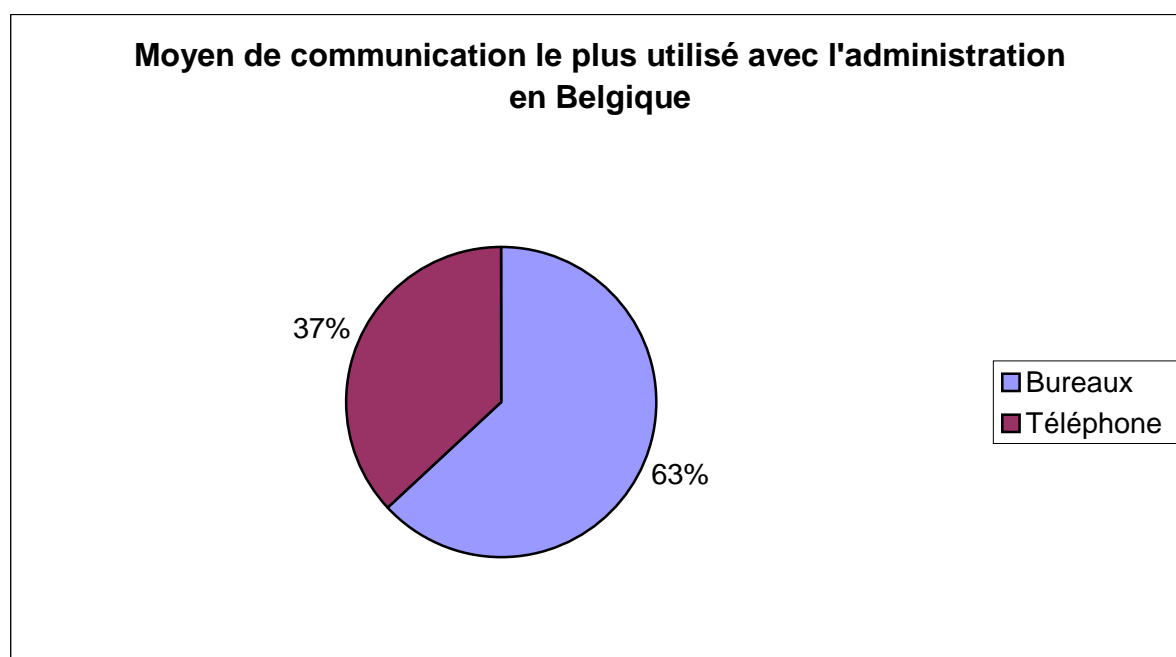


Figure 5.8 : Les moyens de communication du citoyen avec son administration en Belgique



Question 9 : De manière générale, pensez-vous que le recours à ces différents moyens d'accès aux services administratifs devrait être encouragé?

Pour cette question, les résultats obtenus pour les bornes interactives et le fax ne signifient pas grande chose car respectivement 62% et 45% des interrogés ne se sont pas exprimés à ce sujet. Dans l'ensemble, les personnes sont favorables à l'encouragement de tous les modes de communication car la moyenne générale ne descend jamais en dessous de 4,59 (Cette affirmation a été évaluée à l'aide d'une note entre 1 et 7 où 1 signifie pas favorable du tout et 7 signifie très favorable).

Le trio de tête en Belgique est :

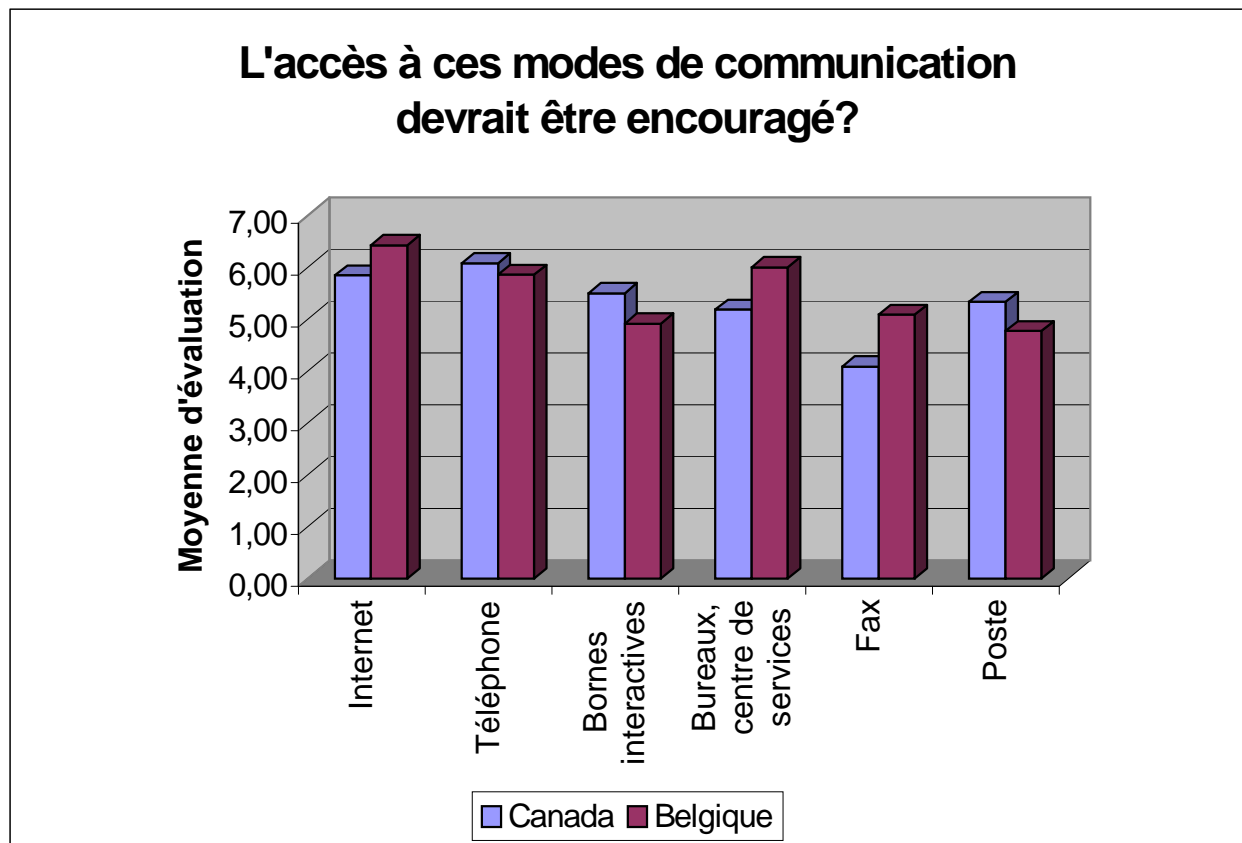
- | | |
|--------------------------------|------|
| 1. Internet | 6.43 |
| 2. Bureau et centre de service | 6 |
| 3. Téléphone | 5.86 |

Au Canada :

- | | |
|--------------|------|
| 1. Téléphone | 6.08 |
| 2. Internet | 5.85 |
| 3. Poste | 5.33 |

Il faut noter tout de même qu'il y a des écarts d'opinion dans la population assez grands pour : Internet au Canada (écart type de 1.91) et la poste en Belgique (écart type de 1.92).

Figure 5.9 : Evaluation des modes de communication devant être encouragés



- Perception de l'administration de la part du citoyen à travers des normes sociales

Question 10 : Pourriez-vous nous dire ce que vous pensez des phrases suivantes ?:

Affirmation n°1 : Les horaires d' ouverture de l' administration constituent un problème dans l' accès aux services publics

Affirmation n°2 : Les procédures sont souvent difficiles à comprendre pour le citoyen

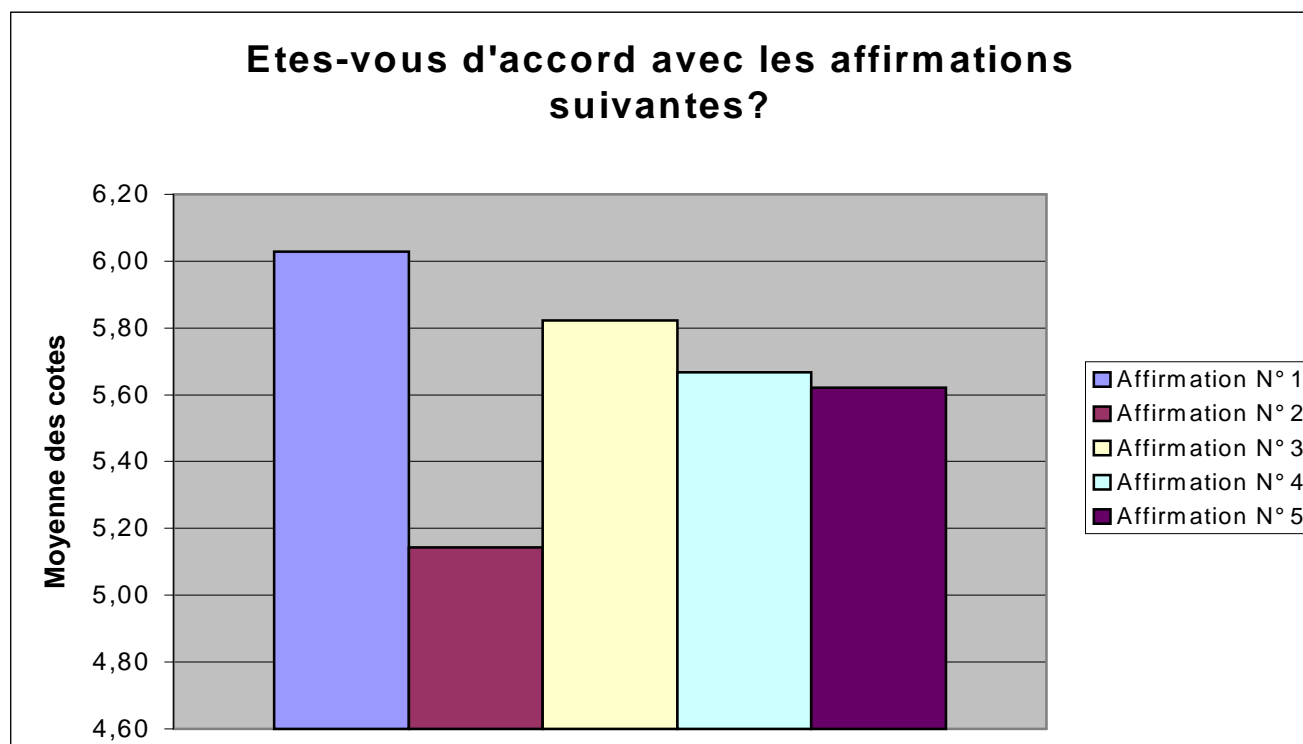
Affirmation n°3 : Devoir s' adresser à plusieurs services, même pour une seule procédure semble être la règle dans l' administration

Affirmation n°4 : Savoir où commencer représente le plus gros défi au moment d' obtenir un service administratif

Affirmation n°5 : Le délai pour obtenir le (ou les) service(s) souhaité(s) est beaucoup trop long

L'observation des résultats obtenus pour cette question (voir figure 10) vient confirmer des tendances déjà soulignées dans d'autres questions. En effet, tous les répondants, dans l'ensemble, estiment être d'accord avec les affirmations proposées (le minimum des moyennes est 5.14), c'est-à-dire que les problèmes comme les horaires, la difficulté des procédures et leurs délais assez longs sont ressentis comme une réalité par tous les citoyens que ce soit au Canada ou en Belgique (à quelques différences près). Bien entendu, pour chaque affirmation, les avis s'écartent plus ou moins de la moyenne mais les écarts-types ne dépassent jamais 1.71 (ce qui est assez logique vu qu'on demande une impression de la part du citoyen, les écarts par rapport à la moyenne sont toujours assez élevés).

Figure 5.10 : Opinion sur l'administration à travers l'évaluation de certaines affirmations



■ Appréciation des services offerts et des efforts de l'administration

Questions 11 et 12 : Pensez-vous que l' administration fait actuellement des efforts afin d' offrir des services plus centrés sur le citoyen? Si oui, pourriez-vous citer des exemples et/ou des projets qui vont dans ce sens?

Encore une fois, il est très dommage que l'enquête n'ait pu être effectuée sur un plus grand nombre de personnes car nous avons pour cette question un résultat très intéressant et pour le moins tranché entre le Canada et la Belgique. En effet, 73.33% des interrogés canadiens trouvent que leur gouvernement fait des efforts alors que nous ne sommes que 28% en Belgique. Inversement, 68% des Belges trouvent que l'administration ne fait aucun effort pour fournir des services plus centrés sur leurs attentes alors qu'ils ne sont que 13.33% au Canada. Le taux d'abstention est de respectivement 4 et 20 % en Belgique et au Canada. On voit donc que les gros efforts du Canada en matière de E-gouvernement sont aussi ressentis par la population et ne restent pas de vains mots. Par contre en Belgique, la politique en matière d'E-gouvernement est encore assez jeune et pas assez médiatisée (selon nous) pour que le citoyen en soit conscient.

La question 12 ne vaut pas vraiment la peine d'être analysée en détail car d'une part, seulement 45% des personnes y ont répondu et d'autre part, les réponses sont très générales et font plus référence à des impressions plutôt qu'à des projets concrets.

Question 13 : Citez trois services administratifs que vous souhaiteriez voir disponibles via Internet?

Les résultats sont en rapport direct avec les résultats de la question 2 relative aux services administratifs les plus utilisés. Néanmoins, il est à noter que ce ne sont pas principalement les services demandant le plus de démarches (temps, nombre de déplacements) que les citoyens désireraient pouvoir exécuter par Internet mais bien ceux qu'ils rencontrent le plus souvent dans leur vie de tous les jours.

Au Canada, le classement est le suivant :

1. Permis de conduire et passeport
2. Impôts
3. Taxes, TVA, amendes et changement d'adresse

Et en Belgique :

1. Carte d'identité
2. Impôt
3. Taxes, TVA, amendes ; services communaux ; certificat de bonne vie et mœurs

▪ Mesure des préjugés concernant l'Internet

Questions 14, 15 et 16 : Pourriez-vous marquer votre accord ou désaccord avec les phrases suivantes :

- Q14-phrased 1 : La sécurité sur Internet n' est plus un problème actuellement à l' usage de ce moyen dans le service rendu par l' administration
- Q14-phrased 2 : Le fait que des documents doivent être signés est un obstacle à l' usage plus intensif d' Internet par l' administration
- Q14-phrased 3 : Le fait que des cachets ou des signatures soient souvent nécessaires pour réaliser une démarche administrative est un obstacle à Internet dans l' administration
- Q14-phrased 4 : La disparition de l' intermédiaire humain dans la délivrance de services est un problème
- Q14-phrased 5 : Le fait que nous n' ayons pas tous les mêmes moyens d' accès, ni les mêmes compétences face à Internet est un frein à l' usage plus intensif de celui par l' administration
- Q14-phrased 6 : Le prix de l' Internet (communications, abonnements, ADSL,...) est un frein à l' utilisation de celui par l' administration

Il semblerait que les citoyens pensent encore que la sécurité sur Internet soit un problème mais les chiffres ne sont pas alarmistes car ils se situent juste en dessous de la moitié (3.94). Par contre, comme nous nous y attendions, la fracture numérique est un thème qui touche beaucoup la population (moyenne des résultats de l'affirmation n°5 de 5,51) et n'est pas juste un concept évoqué dans la littérature. Les autres résultats de la question 14 ne sont pas très remarquables et se situent tous entre 4 ou 5. D'autre part, comme on pouvait s'y attendre pour ce genre de questions, les opinions varient très fortement au sein de la population, les écarts-types atteignant plus ou moins 2 pour les affirmations concernant la disparition de l'intermédiaire humain et le prix de l'Internet (opinions qui varient sûrement beaucoup selon des facteurs sociaux tels que le revenu, la classe sociale,...)

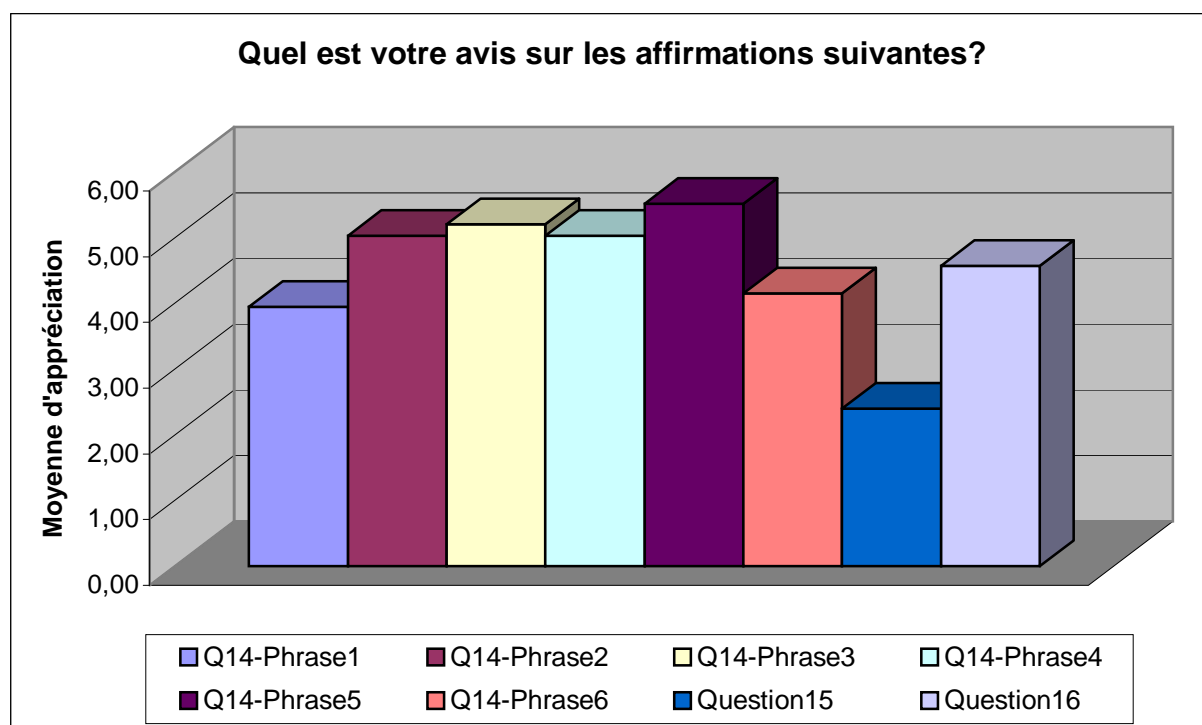
- Question 15 : Si un site Internet ne propose qu'une seule langue différente de votre langue maternelle, comment cela affecte-t-il votre intérêt pour le(s) service(s) proposé(s)?

Cette question mesure l'impact de la langue utilisée sur l'intérêt d'une personne pour un site. En général, le citoyen ne fera pas l'effort de visiter un site ne proposant pas sa langue maternelle car pour le Canada, la moyenne à cette question est 3.07 et descend jusqu'à 1.96 en Belgique (1 signifiant « influence très négativement mon appréciation »). Le gouvernement doit donc être très attentif à fournir un site au moins dans toutes les langues officielles du pays mais aussi dans la langue d'un groupe cible potentiel. Toutefois, comme nous avons pu le voir dans l'enquête du chapitre 2, l'Europe fournit généralement un grand éventail de langues différentes pour ses sites officiels.

- Question 16 : L'administration devrait avoir recours au secteur privé pour offrir des services plus efficaces, plus rapides et plus centrés sur le citoyen.

Les résultats de la question 16 ne sont pas très intéressants à première vue car la moyenne générale à cette question se situe entre 4 et 5. Néanmoins, si on dénombre les partisans du recours au secteur privé (moyenne > 4) d'une part et les détracteurs (moyenne < 4) de l'autre, les résultats sont beaucoup plus tranchés car il y a 19 partisans pour seulement 9 détracteurs. D'autre part, c'est plutôt en Belgique qu'on relève assez nettement que la population est désireuse d'une collaboration public-privé et ceci le plus souvent pour des raisons de rapidité, de flexibilité et d'efficacité. Dans les problèmes relevés par les citoyens quant au recours au secteur privé par l'Etat, on trouve principalement des problèmes de confidentialité et de sécurité.

Figure 5.11 : Résultats des question 14, 15 et 16



■ Participation aux frais d'E-gouvernement par les citoyens

Questions 17 et 18: Seriez-vous prêt à payer pour obtenir de meilleurs services administratifs? Même question, mais pour avoir des services directement et entièrement accessibles à partir du domicile ou du lieu de travail?

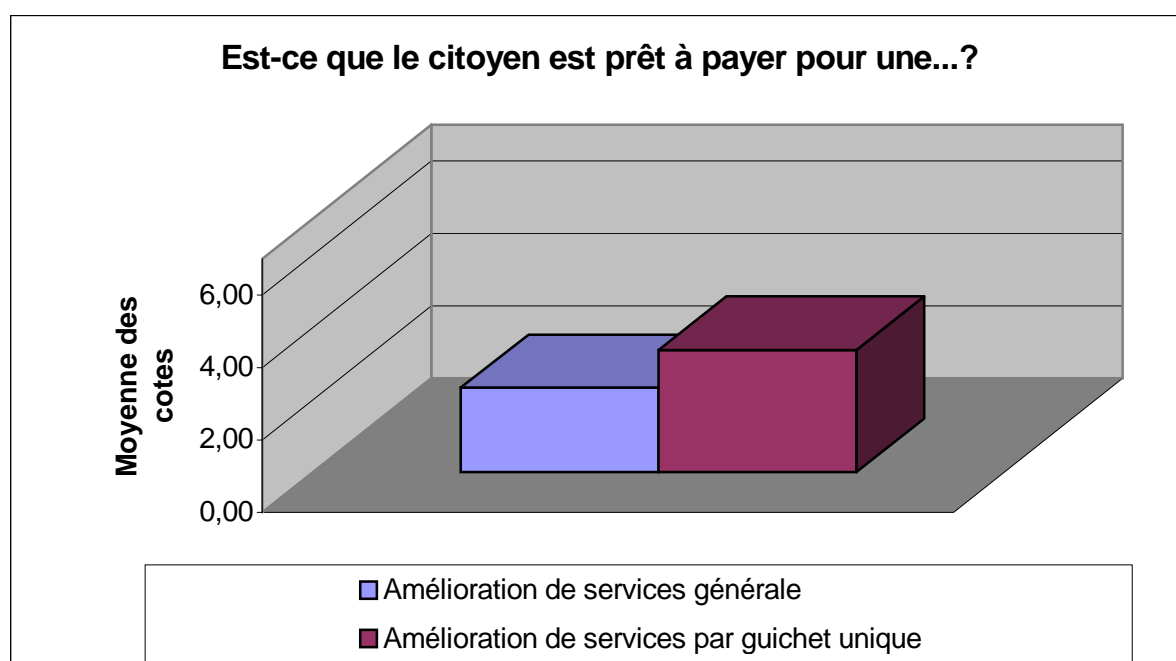
La question 17 et la question 18 mesurent dans quelles proportions les citoyens sont prêts à payer pour avoir une amélioration des services administratifs quelle qu'elle soit pour la première d'entre elles alors que la deuxième question fait plus référence à l'amélioration des services par l'E-gouvernement et par prestation de services à travers un guichet unique électronique (surtout de type portail transactionnel).

Il est clair que le citoyen pense payer déjà assez cher ses contributions et n'est pas vraiment prêt à payer pour une quelconque amélioration (même si celle-ci est désirable), la moyenne des résultats à ces deux questions étant en dessous de la moyenne. Néanmoins si la question 17 ne réalise qu'un score de 2.33 en moyenne, la question 18 atteint tout de même 3.38 et se rapproche de la moyenne, ce qui dans l'absolu signifie au moins que le citoyen accorde plus d'intérêt à des services entièrement réalisables en ligne qu'à une quelconque amélioration.

D'autre part, il faut aussi souligner le nombre très important de personnes ayant répondu « ça dépend du service ». C'est pourquoi il faut observer les résultats de la question 13 afin de se faire une meilleure idée de la volonté du citoyen en matière de services administratifs électroniques.

Pour finir, on peut également voir que si la médiane des résultats à la question 17 est de 2, les deux moitiés des réponses à la question 18 sont de chaque côté de la moyenne 4.

Figure 5.12 : Les citoyens sont-ils prêts à payer pour une amélioration de services ?



▪ Intérêt des citoyens par rapport aux différentes formes de portail

Question 19 : Quelle utilité accorderiez-vous à un site Internet administratif si celui-ci proposait les services suivants :

- Site proposant uniquement des informations sous forme de texte
- Site proposant des formulaires ou documents téléchargeables directement à partir du site
- Site proposant des services entièrement réalisables en ligne (paiement de taxes ou contraventions en ligne,...)

Dans cette question nous avons cherché à découvrir si les citoyens portaient le même intérêt à un site si celui-ci était un portail informationnel, dynamique ou transactionnel (voir chapitres 1 et 2). Pour ce faire, nous avons caricaturé de la façon la plus compréhensible pour tout un chacun les différentes formes de portails.

Il est clair, au vu des résultats, que plus un site est sophistiqué, plus l'intérêt du citoyen pour celui-ci grandit. En effet, les résultats en moyenne sont de 3.94 pour un portail informationnel, 5.18 pour un portail dynamique et 5.62 pour un portail transactionnel ; les médianes sont respectivement 4, 5 et 6. Les écarts entre la Belgique et le Canada sur cette question sont assez infimes.

Ces résultats sont vraiment intéressants car on peut voir qu'une stratégie de création du site en plusieurs étapes (d'abord un site informationnel puis dynamique et enfin transactionnel) serait très adaptée avec l'avis des citoyens, au point de vue financier et permet de relancer l'intérêt de l'internaute à chaque étape.

5.2. Enquête réalisée dans le cadre du cours « Sociologie Industrielle et Nouvelles Technologies »

Nous allons maintenant vous présenter une autre enquête, réalisée dans le cadre du cours « Sociologie Industrielle et nouvelles technologies », cours donné dans le cadre du cursus en « Droit et Gestion des Technologies de l'Information et de la Communication » (DGTIC).

Cette enquête avait pour but l'étude des habitudes des citoyens en matière de services administratifs et de leurs attentes en matière de modernisation de ceux-ci. Soulignons l'absence totale, jusqu'à présent, d'enquête sociologique permettant de connaître les attentes du citoyen en matière d'E-administration et d'e-démocratie, d'où l'importance de la recherche effectuée ici, car cette connaissance est essentielle à la construction de télé-services réellement adaptés aux besoins et aux capacités des citoyens.

5.2.1. Méthodologie

▪ Les objectifs

Avec cette enquête, nous poursuivions plusieurs objectifs :

- Apprendre les différentes méthodes et techniques liées à la conduite et l'analyse d'une enquête sociologique « de marché » en matière d'attente des utilisateurs pour de nouveaux services.

- Prendre connaissance et analyser les pratiques sociales des citoyens en matière d'usage de l'information et des services communaux.
- Analyser les attentes des citoyens par rapport à des possibilités nouvelles offertes par les NTIC en matière de mise à disposition de cette information et de ces services.
- Analyser les écarts entre « le discours » politique et les attentes des citoyens.

▪ L'échantillon

Pour trouver les répondants à cette enquête et donner à celle-ci une certaine valeur statistique, nous avons tiré un échantillon représentatif de 205 personnes parmi la population wallonne. Répartition des répondants en différents groupes, selon l'âge, le sexe et la zone d'habitation :

| Zone | | | |
|---------------|---------|--------------|--------|
| | Urbaine | Semi-Urbaine | Rurale |
| Hommes | | | |
| 20-39 ans | 12 | 18 | 12 |
| 40-54 ans | 10 | 16 | 9 |
| 55-69 ans | 7 | 9 | 6 |
| Femmes | | | |
| 20-39 ans | 13 | 19 | 13 |
| 40-54 ans | 11 | 15 | 10 |
| 55-69 ans | 6 | 11 | 6 |

Malgré cet échantillon représentatif, les résultats obtenus ici sont quelque peu faussés par les personnes interrogées : par exemple, plus de la moitié des répondants (56.1%) possèdent un diplôme d'études supérieures, de type court ou long. Les ouvriers, par contre, sont très peu représentés : 6.34%.

On peut donc s'apercevoir que les résultats ont été biaisés, les intervieweurs (tous étudiants supérieurs) prenant généralement des personnes de leur entourage. Sachant que ces étudiants proviennent généralement de milieux plus ou moins aisés, on comprend dès lors pourquoi le nombre de répondants possédant un diplôme d'études supérieures est si élevé. Il serait intéressant de pouvoir comparer les chiffres obtenus ici avec la réalité, afin de voir dans quelle mesure l'échantillon analysé est réellement représentatif ou non.

▪ Le questionnaire

(Voir pages suivantes)

Attentes des citoyens wallons face à l'Internet communal

Numéro du questionnaire (à remplir par l'encodeur) :

Nom de l'enquêteur (à remplir par l'enquêteur) :

Numéro de groupe (à remplir par l'enquêteur) :

○ A. Votre commune et vous

1. Connaissiez-vous votre commune ? (selon les réponses cochez les cases oui ou non)

1.1. Quel est le nom de votre Bourgmestre ? ☐ OUI ☐ NON

1.2. Quel est la coalition/le parti au pouvoir dans votre commune ?..... ☐ OUI ☐ NON

1.3. Quel est le nombre d'habitants de votre commune ?..... ☐ OUI ☐ NON

1.4. Citez trois services administratifs proposés par votre commune ☐ OUI ☐ NON

2. Disposez-vous d'assez d'information sur la vie de votre commune et son administration ? (une seule réponse possible à cocher)

2.1. Oui, j'en ai plus que je ne voudrais ☐

2.2. Oui, c'est tout à fait bien ☐

2.3. Non mais je n'en désire pas davantage ☐

2.4. Non et j'aimerais en avoir davantage ☐

3. Quels types d'information communale vous intéresse ? Donnez en 3 par ordre d'importance pour vous. (indiquez dans les cases de: 1 le plus important à 3 le moins important)

3.1. Répertoire des services communaux (tél, horaire, fonctionnaires, etc.) ☐

3.2. Répertoire des hommes politiques de la commune ☐

3.3. Décisions du Conseil Communal ☐

3.4. Informations sur les procédures administratives à suivre ☐

3.5. Information sur les activités et associations sociales et culturelles ☐

3.6. Information sur la vie des habitants (faire-part, cérémonies, etc.) ☐

3.7. Autre : ☐

4. Etes-vous intéressé(e) par la vie politique de votre commune ? (une seule réponse possible à cocher)

4.1. Oui, j'assiste régulièrement aux séances du conseil communal ☐

4.2. Oui, je me tiens informé des décisions du conseil communal (par le Bulletin communal ou la presse locale) ☐

4.3. Non, mais j'aimerais l'être plus ☐

4.4. Non, car j'ai l'impression que c'est un « milieu » très fermé ☐

4.5. Non, et cela ne m'intéresse pas ☐

5. Etes-vous engagé(e) dans la vie associative locale ? (plusieurs choix possibles possible à cocher)

5.1. Oui, je suis membre d'une association de commerçants ☐

5.2. Oui, je suis membre d'une association de citoyens (comités divers de défense...) ☐

5.3. Oui, je suis membre d'un club local (sportif, culturel, loisir, etc.) ☐

5.4. Oui, via mes enfants, dans leur école et/ou clubs et/ou mouvements ☐

5.5. Non, mais j'aimerais l'être plus ☐

5.6. Non, et cela ne m'intéresse pas ☐

6. En général, sur une année combien de contacts prenez-vous avec votre maison communale que ce soit par téléphone, en écrivant ou en vous y rendant ? (cochez une seule réponse)

6.1. Moins d'1 fois par an ☐

6.2. Moins d'1 fois par an ☐

6.3. 1 à 3 fois ☐

6.4. 4 à 6 fois ☐

6.5. Plus de 7 fois ☐

7. Et en 2001, combien de fois vous êtes-vous rendu physiquement à la maison communale ?

Chiffre absolu :

8. Quand vous vous rendez à la maison communale, c'est généralement pour : (cochez les cases correspondantes aux réponses)

| | Souvent | Rarement | Jamais |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.1. Obtenir, renouveler des documents (Carte d'identité, permis de conduire, passeport) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2. M'informer sur | - | - | - |
| 8.2.1. Une procédure administrative à suivre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2.2. La vie de ma commune (calendrier des fêtes, affiches, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2.3. La vie de mes concitoyens (décès, mariage, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2.4. Un dossier communal en cours (urbanisme, subsides, sécurité, voirie, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.3. Consulter les élus locaux ou leur cabinet (bourgmestre, échevin) | - | - | - |
| 8.3.1 Pour un problème personnel (emploi, voisinage....) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.3.2 Pour un dossier communal (voirie, festivités, nuisances, urbanisme...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.4. Introduire une réclamation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.5. Autre : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. Sur les 2 dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à un des services listés ci-dessous ?

Et pour chaque demande, quel est le nombre moyen de déplacements vers l'administration communale que cette demande vous a occasionné ? (indiquer les chiffres absolus dans les cases correspondantes)

| | Nombre de demandes | Nombre moyen de déplacement pour 1 demande |
|--|--------------------|--|
| 9.1.Certificat de domicile | | |
| 9.2.Certificat de nationalité | | |
| 9.3.Certificat de bonne vie et mœurs | | |
| 9.4.Composition de ménage | | |
| 9.5.Copie ou extrait d'acte de naissance | | |
| 9.6.Copie ou extrait d'acte de mariage | | |
| 9.7.Copie ou extrait d'acte de décès | | |
| 9.8.Changement d'adresse | | |
| 9.9.Passeport | | |
| 9.10.Copie conforme et authentification de signature | | |
| 9.11.Certificat d'identité (pour moins de 12 ans) | | |
| 9.12.Certificat d'hérédité | | |
| 9.13.Déclaration de don d'organes | | |
| 9.14.Déclaration de perte/vol du permis de conduire/ carte d'identité | | |
| 9.15.Autorisation d'occupation de voie publique (ex. déménagement, fête) | | |
| 9.16.Autorisation organisation (tombola, bal) | | |

| | | |
|---|--|--|
| 9.17.Permis d'urbanisme (construire, modifier, détruire, abattre,...) | | |
| 9.18.Paiement de taxes | | |
| 9.19.Election- demande d'inscription pour les citoyens UE) | | |
| 9.20.Election - demande de procuration | | |
| 9.21.Enlèvement des encombrants | | |
| 9.22.Inscription, réservations diverses (stages, bibliothèques,...) | | |
| 9.23.Autre : | | |

10. En matière d'administration communale, éprouvez-vous des difficultés au niveau ? (cochez les cases correspondantes)

| | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 10.1.Des horaires d'ouverture des bureaux | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.2.De l'identification du « bon » service à consulter | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.3.De la compréhension des procédures à suivre | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.4.De la clarté des documents/formulaires à remplir | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.5.Des délais d'attente au guichet | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.6.Du nombre de déplacements pour une seule demande | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.7.Du trajet à parcourir pour vous rendre à l'administration | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.8.Des délais d'obtention de vos documents | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.9.De l'amabilité et de l'accueil du personnel communal | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.10.De la précision des renseignements reçus par l'administration | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 10.11.De l'accès aux bureaux pour les personnes à mobilité réduite | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

11. Que pensez-vous des affirmations suivantes ? (cochez les cases correspondantes)

| | Tout à fait d'accord | D'accord | Plutôt pas d'accord | Pas d'accord du tout |
|---|----------------------|----------|---------------------|----------------------|
| 11.1.Le recours au secteur privé permettrait d'améliorer la qualité des services communaux | | | | |
| 11.2.La décentralisation de l'administration communale vers les quartiers permettrait de faciliter l'accès aux services communaux | | | | |
| 11.3.Les horaires de l'administration communale devraient être mieux adaptés aux besoins des citoyens | | | | |
| 11.4.Les problèmes rencontrés avec les services communaux sont généralement dus au personnel (amabilité, formation, motivation) | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 11.5.Un site web communal permettrait de résoudre bien des problèmes en matière de relations du citoyen à son administration | | | | |
| 11.6.Une permanence téléphonique gratuite permettrait de résoudre bien des problèmes en matière de relations du citoyen à son administration | | | | |
| 11.7.En général, le citoyen serait prêt à payer plus pour avoir une bonne administration communale | | | | |
| 11.8.Personnellement, je serais prêt(e) à payer plus pour avoir une bonne administration communale | | | | |

○ **B. Internet et Vous**

12. Utilisez-vous Internet ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 12.1. Oui, au moins 1 fois par jour ☐
- 12.2. Oui, quelques fois par semaine ☐
- 12.3. Oui, quelques fois par mois ☐
- 12.4. Oui, quelques fois par an ☐
- 12.5. Non ☐
- (Attention ↔ Si 12.5. Passez à 15)

13. D'où vous connectez-vous le plus souvent à Internet ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 13.1. De mon domicile ☐
- 13.2. De mon lieu de travail ☐
- 13.3. D'un endroit public (bibliothèque, cybercafé..) ☐
- 13.4. Autres..... ☐

14. Vous utilisez Internet pour : (*plusieurs choix possible à cocher*)

- 14.1. Pour envoyer/recevoir des Emails ☐
- 14.2. Pour recherche de l'information sur le web ☐
- 14.3. Pour télécharger des documents ☐
- 14.4. Pour discuter sur le réseau (chat, forum) ☐
- 14.5. Pour faire des achats ☐
- 14.6. Pour utiliser ma banque en ligne ☐
- 14.7. Autres..... ☐
- (Attention ↔ Passer à 17)

15. Vous n'utilisez pas Internet car (*cochez la raison prioritaire*)

- 15.1. Vous n'en voyez pas l'utilité ☐
- 15.2. Vous trouvez cela trop compliqué ☐
- 15.3. Vous trouvez cela trop cher ☐
- 15.4. Vous ne voyez pas très bien ce que c'est ☐

○ **C. Votre commune et Internet**

17. Votre commune a-t-elle un site Internet ? (*cochez une seule réponse*)

- 17.1. Oui ☐
- 17.2. Non ☐
- 17.3. Je ne sais pas ☐

(Attention ↔ Si 17.2 ou 17.3. Passer à 23)

17'. (Question pour l'enquêteur : la commune dispose-t-elle effectivement d'un site Internet sur base

du document réalisé par M. Bruneel ? (cocher la bonne réponse ☐ OUI ☐ NON)

18. Comment avez-vous appris l'existence de ce site ? (*cochez une seule réponse possible*)

- 18.1. Par une campagne de promotion de la commune ☐
- 18.2. Par hasard, en naviguant sur le réseau ☐
- 18.3. Par des amis ou connaissances ☐
- 18.4. Je ne me souviens plus ☐
- 18.5. Autres : ☐

19. Avez-vous déjà consulté ce site ? (*cochez une seule réponse possible*)

- 19.1. Oui, 1 ou 2 fois par simple curiosité ☐
- 19.2. Oui, plusieurs fois ☐
- 19.3. Non, mais j'ai l'intention de le faire ☐
- 19.4. Non et je n'ai pas l'intention de le faire ☐

(Attention ↔ Si 19.3 et 19.4. Passer à 24)

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. Dans quel(s) but(s) avez-vous déjà consulté ce site ? (cochez <u>les cases</u> correspondantes) | | | |
| | Oui | Non | Sans objet |
| 20.1. Pour obtenir de l'information sur : | | | |
| 20.1.1. la vie politique locale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.1.2. les services administratifs (horaires d'ouverture des bureaux, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.2. Demander des documents en ligne (certificat de bonnes vie et mœurs, permis de conduire, carte d'identité,...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.3. Réclamations via le mail auprès des autorités communales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.4. Contacter mes élus communaux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.5. Autre : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|--------------------------|
| 21. Si vous deviez évaluer sur une échelle de 1 à 4 le site de votre commune, quels points donneriez-vous aux éléments suivants (indiquer : 1 Excellent, 2. Bon, 3. Mauvais, 4. Très mauvais) | |
| 21.1. Clarté de l'information mise en ligne | <input type="checkbox"/> |
| 21.2. Pertinence de l'information mise en ligne (par rapport à vos besoins) | <input type="checkbox"/> |
| 21.3. Actualité de l'information mise en ligne | <input type="checkbox"/> |
| 21.4. Clarté de la présentation générale du site (on s'y retrouve facilement) | <input type="checkbox"/> |
| 21.5. Vitesse de téléchargement | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| 22. Au départ de ce site, avez-vous déjà envoyé un ou des mail(s) à un élu ou un employé communal ? (cochez <u>une</u> seule réponse possible) | |
| 22.1. Oui et j'ai eu une réponse à chaque fois | <input type="checkbox"/> |
| 22.2. Oui mais je n'ai pas eu de réponse à chaque fois | <input type="checkbox"/> |
| 22.3. Oui mais je n'ai jamais eu de réponse | <input type="checkbox"/> |
| 22.4. Non | <input type="checkbox"/> |
| (Attention ↔ Passer à 24) | |

| | |
|--|--------------------------|
| 23. Si votre commune avait un site WEB (cochez <u>une</u> seule réponse possible) | |
| 23.1. Je le consulterais au moins une fois par simple curiosité | <input type="checkbox"/> |
| 23.2. Je le consulterais certainement pour trouver de l'information | <input type="checkbox"/> |
| 23.3. Je ne crois pas que je le consulterais, car je préfère les contacts humains | <input type="checkbox"/> |
| 23.4. Je ne le consulterais pas | <input type="checkbox"/> |

○ **D. Vous et vos attentes en matière de site communal**

| | |
|--|--------------------------|
| 24. Que signifie pour vous E-administration ou administration en ligne ? (cochez <u>une</u> seule réponse possible) | |
| 24.1. Cela n'évoque pas grand chose (rien) pour moi | <input type="checkbox"/> |
| 24.2. Cela signifie que ma commune dispose d'un 0900 gratuit pour le citoyen | <input type="checkbox"/> |
| 24.3. Cela signifie que je peux consulter l'administration via Internet | <input type="checkbox"/> |
| 24.4. Cela signifie que la commune a un CD-Rom de présentation | <input type="checkbox"/> |

25. Sur le site WEB de votre commune, vous souhaiteriez pouvoir : (remplir les cases correspondantes aux réponses)

| | OUI | NON |
|---|------------|------------|
| 25.1. Introduire des demandes de documents pour | | |
| 25.1.1. Certificat de domicile | | |
| 25.1.2. Certificat de nationalité | | |
| 25.1.3. Certificat de bonne vie et mœurs | | |
| 25.1.4. Composition de ménage | | |
| 25.1.5. Copie ou extrait d'acte de naissance | | |
| 25.1.6. Copie ou extrait d'acte de mariage | | |
| 25.1.7. Copie ou extrait d'acte de décès | | |
| 25.1.8. Changement d'adresse | | |
| 25.1.9. Passeport | | |
| 25.1.10. Copie conforme et authentification de signature | | |
| 25.1.11. Certificat d'identité (pour moins de 12 ans) | | |
| 25.1.12. Certificat d'hérédité | | |
| 25.1.13. Déclaration de don d'organes | | |
| 25.1.14. Déclaration de perte/vol du permis de conduire/ carte d'identité | | |

| | OUI | NON |
|---|-----|-----|
| 25.1.15. Autorisation d'occupation de voie publique (ex. déménagement, travaux, fête) | | |
| 25.1.16. Autorisation organisation (tombola, bal) | | |
| 25.1.17. Permis d'urbanisme (construire, modifier, détruire, abattre,...) | | |
| 25.1.18. Paiement de taxes | | |
| 25.1.19. Election- demande d'inscription pour les citoyens UE) | | |
| 25.1.20. Election - demande de procuration | | |
| 25.1.21. Enlèvement des encombrants | | |
| 25.1.22. Inscription, réservations diverses (stages, bibliothèques,...) | | |
| 25.1.23. Autre : | | |
| 25.2. M'informer sur | | |
| 25.2.1. Une procédure administrative à suivre | | |
| 25.2.2. La vie de ma commune (calendrier des fêtes, affiches, etc.) | | |
| 25.2.3. La vie de mes concitoyens (décès, mariage, etc.) | | |
| 25.2.4. Un dossier communal en cours (urbanisme, subsides, sécurité, voirie, etc.) | | |
| 25.2.5. Autre : | | |
| 25.3. Dialoguer avec les élus locaux ou leur cabinet (bourgmestre, échevin) | | |
| 25.3.1. Pour un problème personnel (emploi, voisinage....) | | |
| 25.3.2. Pour un dossier communal (voirie, festivités, nuisances, urbanisme...) | | |
| 25.4. Introduire une réclamation | | |
| 25.5. Autre : | | |

26. Si vous aviez la possibilité de voter par Internet, le feriez-vous ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 26.1. Oui ☐
- 26.2. Non ☐

| 27. Quel est votre avis sur l'usage d'Internet par les communes? (<i>cocher la case correspondante</i>) | | | | |
|--|----------------------|----------|---------------------|----------------------|
| | tout à fait d'accord | d'accord | Plutôt pas d'accord | pas d'accord du tout |
| 27.1. L'Internet permettra un traitement plus rapide des demandes administratives | | | | |
| 27.2. Toutes les communes devraient offrir des informations et/ou services via Internet | | | | |
| 27.3. L'Internet communal va surtout servir à faire de la publicité aux hommes politiques | | | | |
| 27.4. La disparition de l'intermédiaire humain dans le service au public est un problème | | | | |
| 27.5. Un service communal via Internet sera plus efficace que le service actuel | | | | |
| 27.6. La signature des documents est un obstacle à l'usage d'Internet dans les services communaux | | | | |
| 27.7. L'Internet communal permettra la meilleure participation des citoyens à la vie locale | | | | |
| 27.8. Un service communal via Internet risque de laisser des citoyens au bord de la route (exclusion sociale) | | | | |
| 27.9. L'Internet communal permettra d'améliorer le dialogue avec les élus et les fonctionnaires | | | | |
| 27.10. L'Internet communal est une nécessité pour l'image de marque de la commune | | | | |
| 27.11. L'Internet communal est un gadget, sans réelle utilité | | | | |
| 27.12. Rendre un service communal via Internet pose des problèmes de sécurité et de vie privée | | | | |
| 27.13. L'Internet communal c'est un gros investissement pour peu de bénéfice pour le citoyen | | | | |
| 27.14. L'Internet communal permettrait de diminuer le nombre de déplacements vers l'administration communale | | | | |

E. Identité du répondant

28. Sexe (*une seule réponse possible à cocher*)

- 28.1. Homme ☐
28.2. Femme ☐

29. Age :

30. Quel est le niveau de votre dernier diplôme obtenu ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 30.1. Aucun ☐
30.2. Primaire ☐
30.3. Secondaire inférieur ☐
30.4. Secondaire supérieur ☐
30.5. Supérieur de type court ☐
30.6. Supérieur de type long/ Universitaire ☐

31. Quelle est votre situation professionnelle ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 31.1. Je travaille à temps plein ☐
31.2. Je travaille à temps partiel ☐
31.3. Je suis au chômage ☐
31.4. Je suis sans profession ☐
31.5. Je suis (pré-)retraité(e) ☐
31.6. Je suis étudiant(e) ☐
31.7. Autre :..... ☐

32. Quel type d'activité professionnelle exercez-vous/ avez-vous exercé ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 31.1. Indépendant ☐
31.2. Profession libérale ☐
31.3. Ouvrier ☐
31.4. Employé secteur privé ☐
31.5. Employé secteur public ☐
31.6. Etudiant ☐
31.7. Sans profession ☐

33. Quelle est votre situation d'état civil ? (*une seule réponse possible à cocher*)

- 35.1. Célibataire ☐
35.2. Marié ☐
35.3. Séparé/ Divorcé ☐
35.4. Veuf/ veuve ☐

34. De combien de personnes se compose votre ménage ? (*chiffre absolu*)

- 34.1. Nombre d'adultes (enfants non compris) :
34.2. Nombre d'enfants de plus de 18 ans :.....
34.3. Nombre d'enfants de moins de 18 ans :.....

| 35. Etes-vous membre ? (<i>cocher la réponse correspondante</i>) | | |
|--|-----|-----|
| | OUI | NON |
| 35.1. Du conseil communal | | |
| 35.2. D'une section locale d'un parti politique | | |

36. Dans quelle commune habitez-vous ?.....Code postal :

37. Question pour l'enquêteur : indiquer le type de zone de la commune : 1. Pour zone urbaine, 2 zone semi-urbaine, 3. zone rurale

Type de zone :

Nous vous remercions de votre collaboration

Nous vous garantissons le caractère anonyme de cette enquête mais pour contrôle de l'enquêteur, nous vous demandons (inscrire en lettres majuscules SVP)

- Nom de la personne interrogée :
- Rue :
- Numéro de téléphone :

5.2.2. Résultats de l'enquête

Nous allons maintenant pouvoir exposer les résultats que nous avons pu obtenir. Avant toute chose, il nous semble cependant important de rappeler que les résultats obtenus ici ont été légèrement biaisés et qu'ils ne doivent donc pas être considérés comme statistiquement justes.

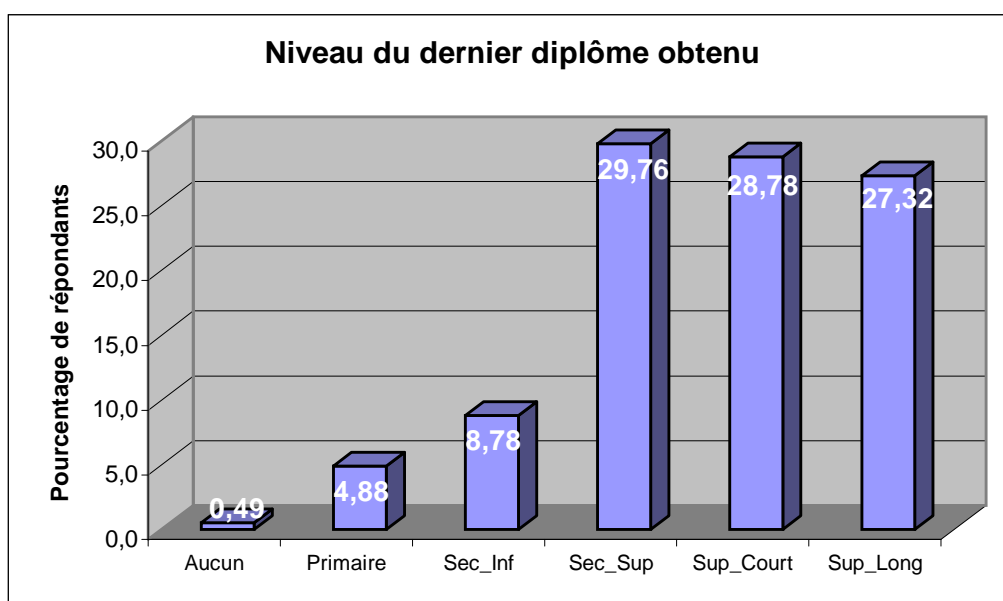
■ Identité des répondants

La répartition des répondants s'effectuait comme suit :

- 205 personnes interrogées
- 100 hommes (49%) / 105 femmes (51%)
- Moyenne d'âge : 41 ans
- Répartition par tranche d'âge :
 - Tranche 20-39 ans : 89 personnes
 - Tranche 40-54 ans : 76 personnes
 - Tranche 55-69 ans : 40 personnes
- Répartition selon la zone d'habitation :
 - 55 personnes habitant en zone urbaine
 - 86 personnes habitant en zone semi-urbaine
 - 47 personnes habitant en zone rurale
 - 17 personnes habitant en zone inconnue

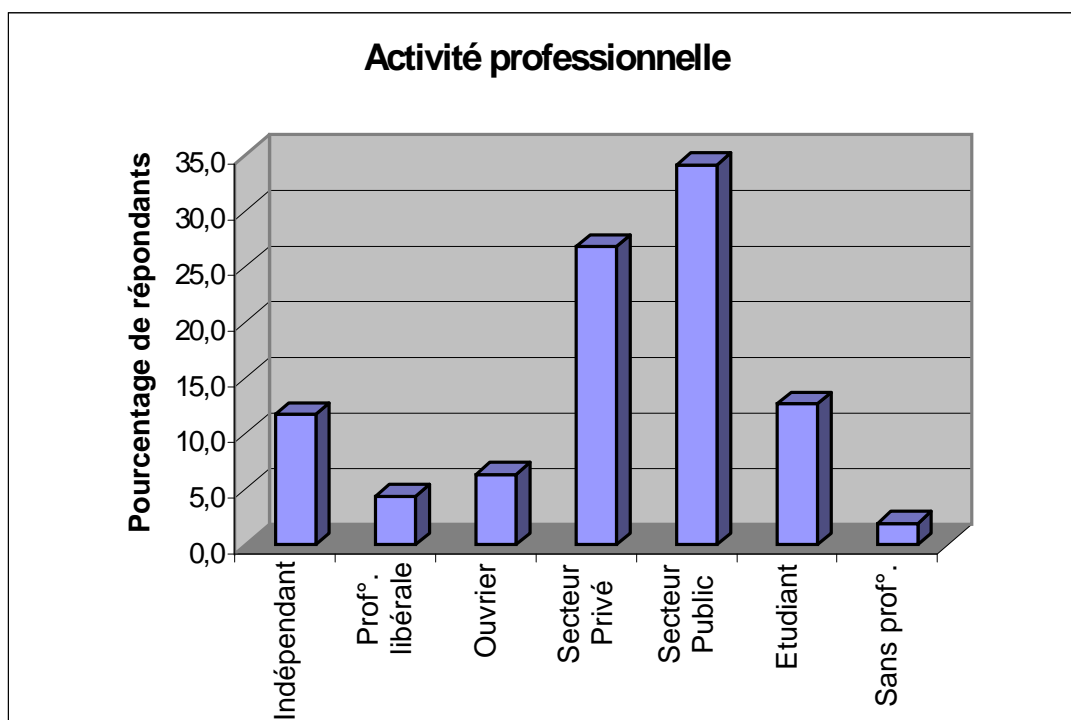
Comme souligné ci-dessus, les résultats obtenus lors de cette enquête sont quelque peu faussés par le milieu dans lequel les répondants ont été contactés. Nous avons en effet :

Figure 5.13 : Niveau du dernier diplôme obtenu



On aperçoit bien sur ce graphique que le nombre de personnes ayant obtenu un diplôme de type supérieur est anormalement élevé. De la même manière, on remarque sur le graphe suivant que les secteurs d'activité privés et publics sont très fort représentés, au détriment de certaines autres catégories de métiers, telles que les ouvriers.

Figure 5.14 : Activités professionnelles exercées par les répondants

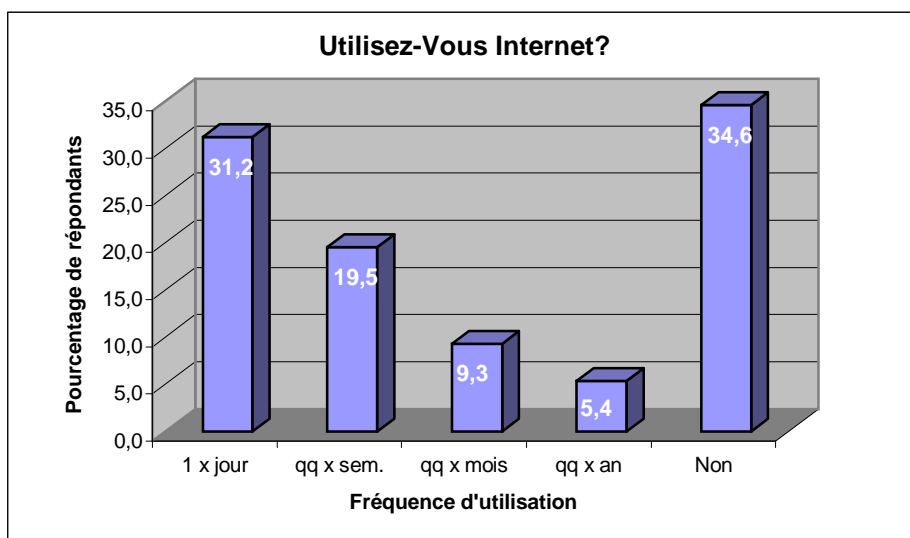


On retrouve également un maximum de personnes travaillant à temps plein (52%), quelques (pré)retraités (11.2%) et très peu de personnes au chômage (moins de 3%). De même, on ne retrouve ici pratiquement aucune personne dans la catégorie *sans profession*, catégorie qui englobait, notamment, les mères au foyer, etc. On peut donc dire que les personnes formant notre échantillon appartiennent pour la plupart à un milieu relativement privilégié.

▪ Les répondants et Internet :

Il est assez intéressant de constater que le nombre d'internautes « fréquents » est fort élevé : près de 51% des personnes interrogées utilisant Internet plusieurs fois par semaine, si pas quotidiennement. Il reste cependant encore près de 35% de personnes ne l'utilisant pas.

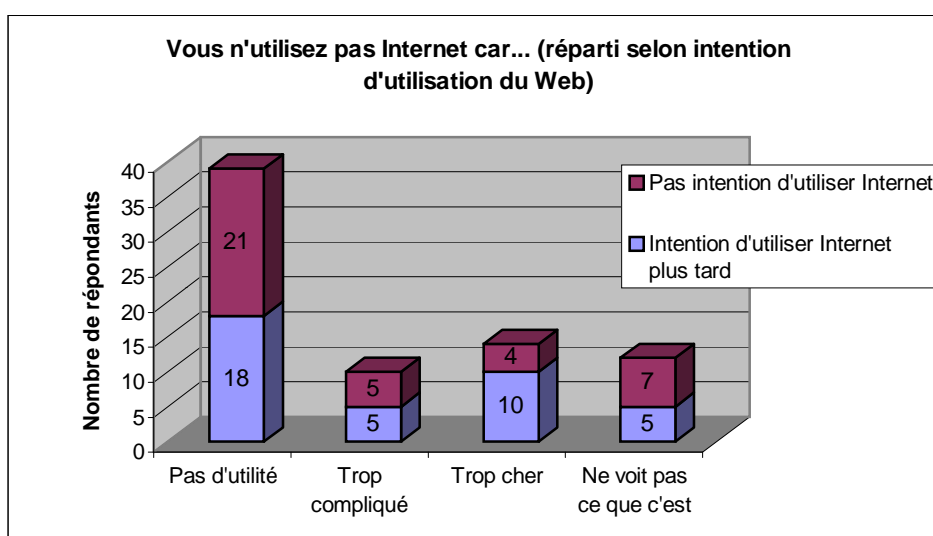
Figure 5.15 : Utilisation d'Internet par les citoyens



Parmi les personnes qui utilisent Internet, celles qui l'utilisent le plus fréquemment se situent pour la plupart dans la tranche d'âge 20-39 ans. A l'inverse, les personnes utilisant le moins cette technologie sont les personnes de la tranche 55-69 ans. Il semblerait que ces personnes ne voient pas l'utilité de ces technologies ou qu'elles trouvent cela trop compliqué. Il semblerait au final que les critères influençant le plus la fréquence de connexion soient l'âge, mais aussi le niveau d'études ainsi que la situation et l'activité professionnelle : les personnes plus jeunes, ayant une bonne situation et un niveau d'étude élevé sont celles qui sont les plus susceptibles de se connecter fréquemment à Internet.

Pour les personnes n'utilisant pas Internet, on remarque (voir graphe ci-dessous) que la raison principale pour ne pas l'utiliser est le manque d'intérêt perçu, la deuxième raison étant le prix.

Figure 5.16 : Raisons invoquées pour ne pas utiliser Internet

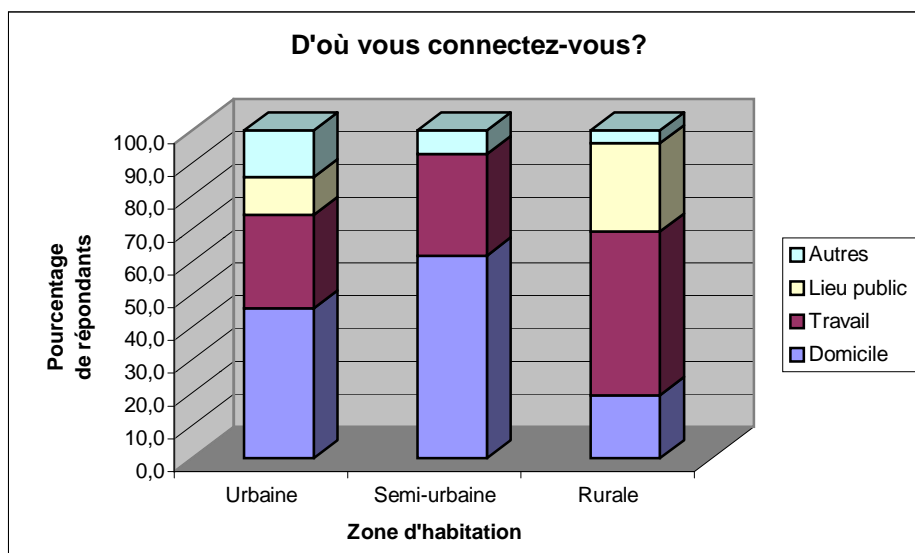


Lorsque l'on croise ces résultats avec les intentions d'utilisation d'Internet, on obtient des résultats assez intéressants : parmi les personnes n'y voyant pas d'utilité, un certain nombre se

dit toutefois prêt à l'utiliser dans le futur. De même, parmi les personnes trouvant cela trop cher, on remarque un grand nombre de personnes intéressées. Diminuer le prix des abonnements Internet et des communications téléphoniques pourrait dès lors s'avérer un investissement intéressant pour promouvoir l'usage de l'Internet dans les rapports avec la commune.

Si, dans l'absolu, la majorité des internautes se connectent depuis chez eux, il est intéressant de faire une différenciation selon la zone habitée. On se rend alors compte que si l'affirmation précédente était tout à fait correcte pour les personnes habitant en zones urbaines ou semi-urbaines, celle-ci n'est plus forcément vraie pour les personnes habitant en zone rurale, lesquelles se connectent le plus souvent depuis leur travail ou un lieu public (bibliothèque, cybercafé, ...). Ceci est peut-être dû au manque de possibilités de connexion (ADSL, câble, etc.).

Figure 5.17 : Lieux de connections à l'Internet

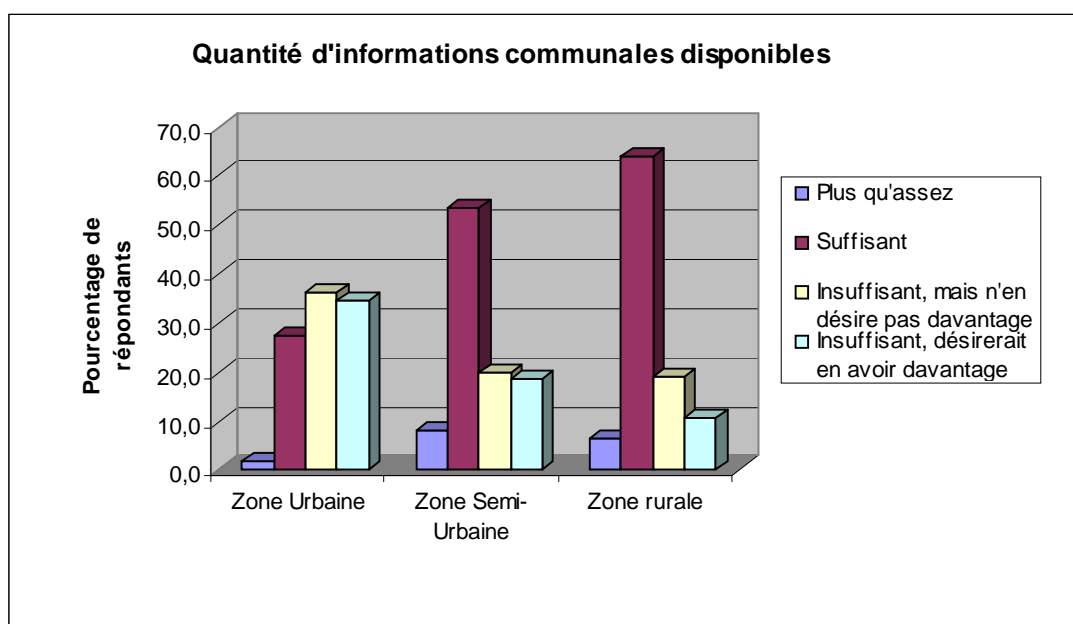


Enfin, on peut encore dire que les citoyens utilisent principalement Internet pour rechercher des informations sur le web ou pour recevoir et envoyer des mails. De plus, étant donné que des applications telles que les achats en ligne ou l'utilisation de la banque en ligne ne représentent respectivement que 5% et 18% des raisons pour lesquelles les citoyens utilisent Internet, on peut sans trop de risques affirmer que ces derniers ne sont pas encore très à l'aise avec les applications plus interactives. S'agit-il d'un manque d'intérêt, de compétences ou tout simplement de méfiance à l'égard d'Internet ?

▪ Les répondants et leur commune

L'enquête que nous avons réalisée nous a permis de voir que les citoyens connaissent en général bien leur commune. Le seul point posant un peu plus de problèmes était la connaissance du nombre d'habitants, et cela surtout en zone rurale. Cette constatation peut sans doute être expliquée par le fait que, en zone rurale, les communes regroupent souvent plusieurs villages et que, si les gens connaissent bien leur village, ils ne connaissent pas forcément tous les villages voisins ainsi que leur nombre d'habitants.

Figure 5.18 : Que pensez-vous de la quantité d'information communale disponible



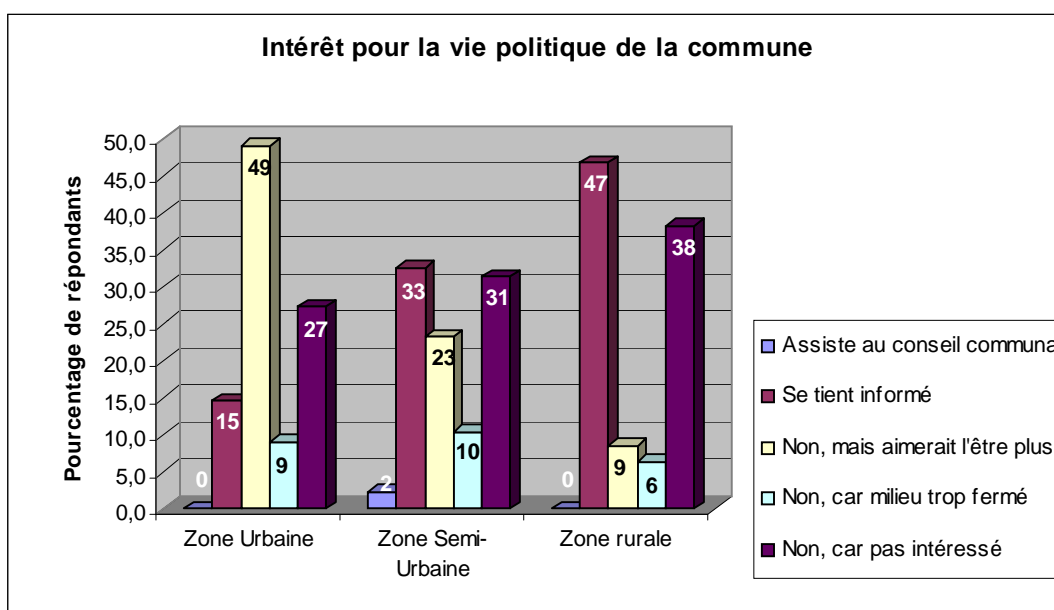
En ce qui concerne la quantité d'information disponible à propos de leur commune, il est clair, en observant le graphique ci-dessus, que la plupart des citoyens interrogés estiment en avoir assez. Seules les personnes habitant en zone urbaine sont plus nombreuses à penser qu'elles ne disposent pas d'assez d'informations. Ceci provient peut-être du fait que, les zones urbaines étant beaucoup plus grandes que les autres (plus de 50.000 habitants) et étant dès lors aussi plus étendues en superficie, il est plus difficile de se tenir au courant de tout ce qui se passe dans la commune.

Lorsque l'on demande aux personnes estimant ne pas avoir assez d'informations sur la commune ce qu'elles souhaiteraient avoir comme genre d'informations, on obtient, dans l'ordre : un répertoire des services communaux, des informations sur les décisions du conseil communal, des informations sur les activités culturelles ou de loisirs, ainsi que sur les procédures administratives. Il semblerait, par contre, que les informations sur la vie de leurs concitoyens ou un répertoire des hommes politiques de la commune ne les intéressent guère.

Nous avons également pu remarquer que l'engagement des citoyens dans la vie associative locale était très faible. Sur les 205 personnes interrogées, un peu moins de 37% étaient réellement engagées dans une quelconque activité locale, la plupart par l'intermédiaire d'un club sportif, culturel ou de loisirs. Parmi les personnes non engagées dans la vie associative locale, plus de 70% estimaient ne pas être intéressées du tout.

De la même manière, le taux d'intérêt pour la vie politique de la commune est lui aussi assez faible. On remarque quand même un regain d'intérêt en zone rurale, où près de 47% des personnes interrogées disent se tenir au courant. Assez curieusement, c'est aussi en zone rurale que l'on retrouve le plus de personnes se déclarant non intéressées par la vie politique communale, plus de 38%, contre 31% en zone semi-urbaine et 27% en zone urbaine.

Figure 5.19 : Etes-vous intéressé par la vie politique de votre commune

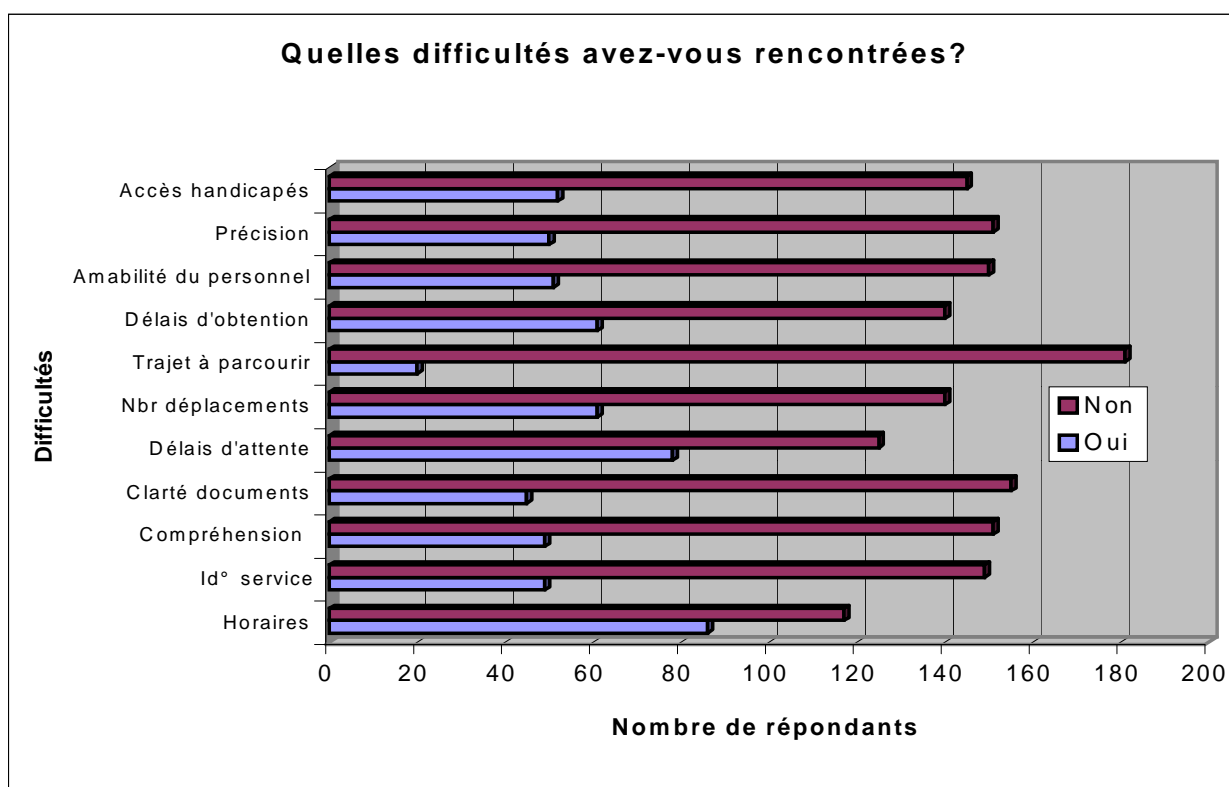


L'âge semble également influencer l'intérêt porté à la vie politique : on remarque que 48% des personnes entre 55 et 69 ans se déclarent intéressées par la vie politique de leur commune, contre 19% des personnes entre 20 et 39 ans.

Les citoyens prennent généralement assez peu contact avec leur administration, comme le montrent les chiffres obtenus lors de l'enquête, près de 80% des gens ne prennent contact avec leur administration que trois fois par an, ou moins. Les services les plus demandés à ces occasions concernent les passeports, les copies conformes et authentification de signatures, les certificats de bonne vie et mœurs ou encore les compositions de ménages.

Interrogés sur les difficultés rencontrées lors de leurs rapports avec l'administration, les citoyens semblent assez contents des services offerts, le nombre de personnes se plaignant de tel ou tel service étant toujours moindre que le nombre de personnes satisfaites, les points posant le plus souvent problème étant les horaires d'ouverture des bureaux, les délais d'attente aux guichets ainsi que le délai d'obtention des documents, et le nombre de déplacements à effectuer pour une seule et même demande.

Figure 5.20 : Les difficultés rencontrées lors des contacts avec l'administration



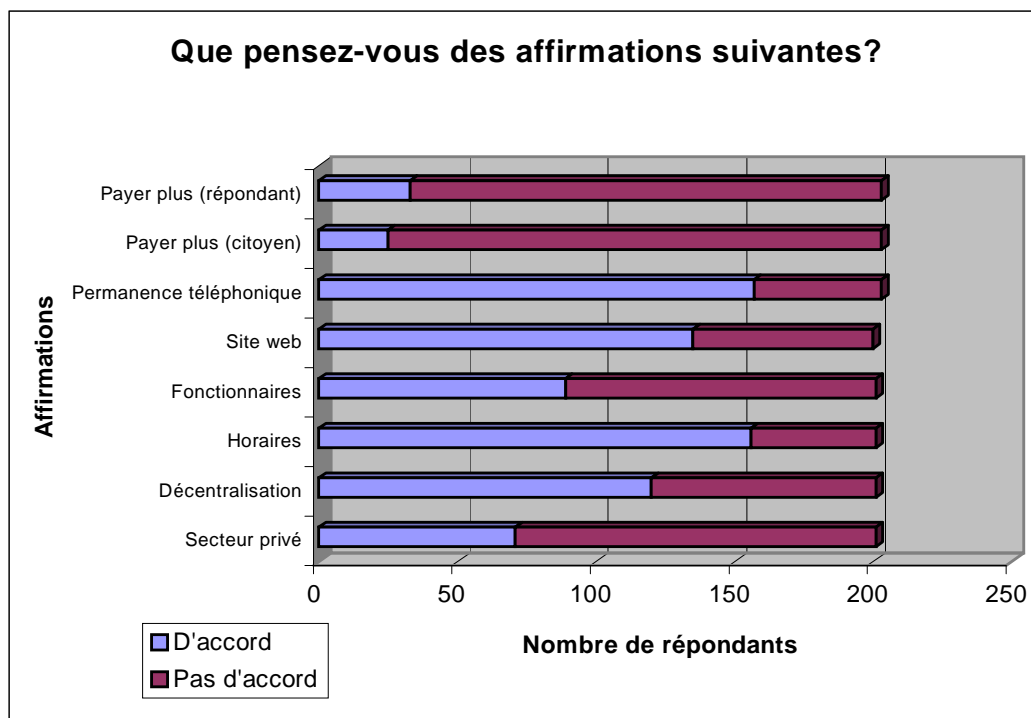
Nous avons ensuite confronté nos répondants à la série d'affirmations que voici, en leur demandant de nous donner, pour chacune, leur avis :

1. Le recours au secteur privé permettrait d'améliorer la qualité des services communaux.
2. La décentralisation de l'administration vers les quartiers permettrait de faciliter l'accès aux services communaux.
3. Les horaires de l'administration communale devraient être mieux adaptés aux besoins des citoyens.
4. Les problèmes rencontrés avec les services communaux sont généralement dus au personnel (amabilité, formation, motivation).
5. Un site web communal permettrait de résoudre bien des problèmes en matière de relations du citoyen à son administration.
6. Une permanence téléphonique permettrait de résoudre bien des problèmes en matière de relations du citoyen à son administration.
7. En général, le citoyen serait prêt à payer plus pour avoir une bonne administration communale.
8. Personnellement, je serais prêt(e) à payer plus pour avoir une bonne administration communale.

Certains résultats parlent d'eux-mêmes (voir graphe ci-dessous) ! Les citoyens ne sont certainement pas prêts à payer pour obtenir une meilleure administration, et sont conscients que leurs concitoyens ne sont, eux non plus, pas d'accord. On remarque également que beaucoup de personnes pensent qu'une permanence téléphonique ou un site web permettrait de résoudre bien des problèmes en matière de relations du citoyen à son administration. De

même, ils estiment que les horaires devraient être mieux adaptés à leurs besoins. Il semblerait aussi qu'un certain nombre de personnes voient d'un bon œil une décentralisation de l'administration communale vers les quartiers.

Figure 5.21 : Que pensez-vous des affirmations suivantes ?



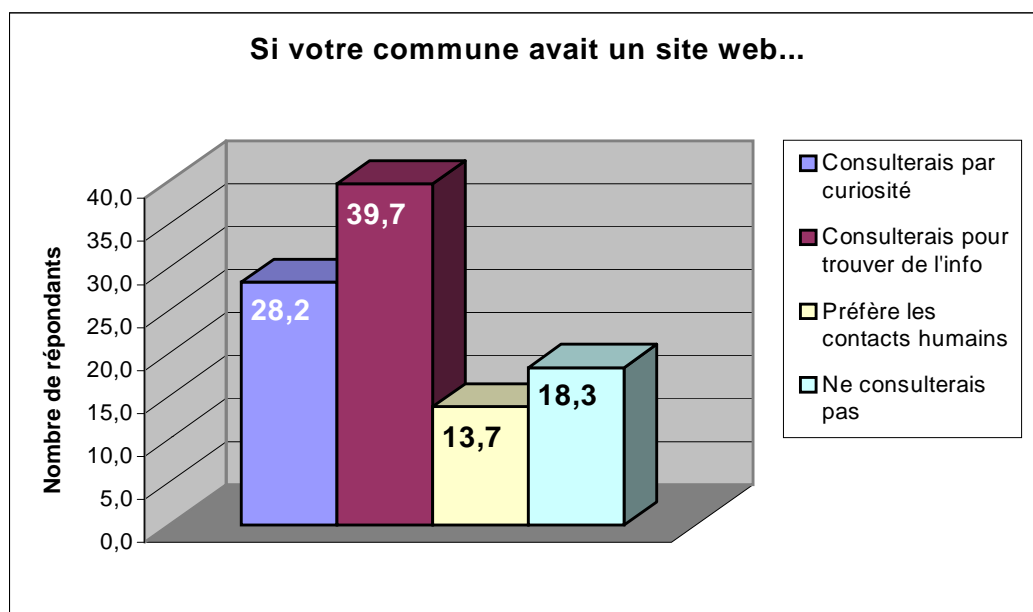
■ La commune et Internet :

Les questions intéressantes à traiter dans cette rubrique portaient sur la connaissance ou non de l'existence d'un site communal, sur l'utilisation qui était faite de ce site, etc. Nous avons également voulu savoir si une corrélation existait entre la fréquence d'utilisation d'Internet et la fréquence de consultation du site communal.

Il faut tout d'abord remarquer que parmi les 205 répondants, à peine plus de la moitié d'entre eux savent si leur commune dispose ou non d'un site web. Ceci implique dès lors qu'il est important pour la commune de faire un peu plus la publicité de son site, surtout sachant que pour 41% des personnes connaissant l'existence du site, celle-ci fut apprise par l'intermédiaire d'une campagne de promotion organisée par la commune.

Par contre, lorsque l'on demande aux personnes connaissant l'existence du site ce qu'elles en pensent, celles-ci jugent, dans l'ensemble, que les sites de leurs communes sont assez faciles d'utilisation et que l'information est pertinente, claire, et mise à jour suffisamment fréquemment.

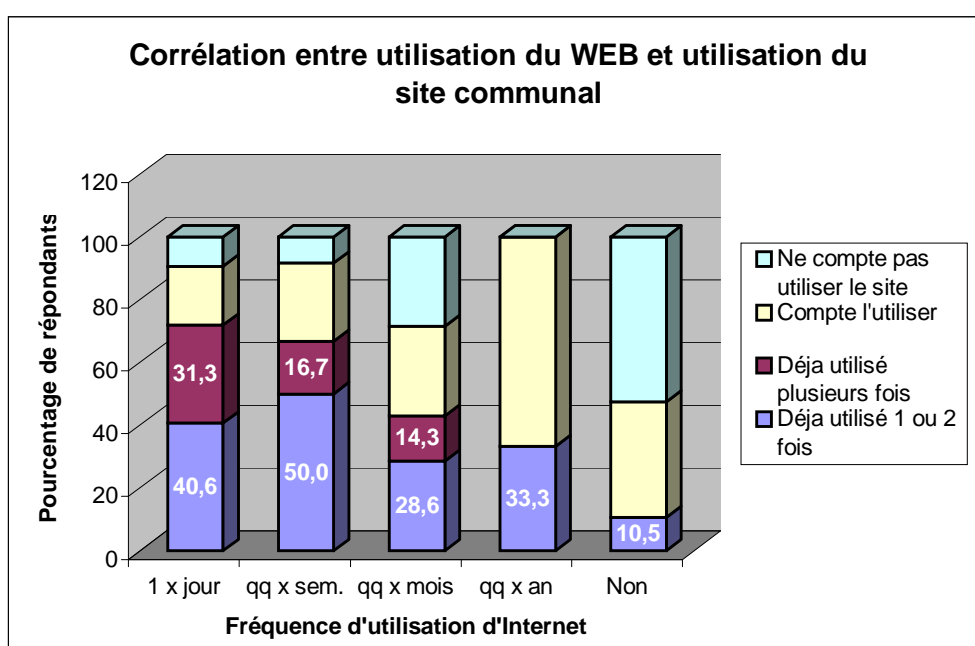
Figure 5.22 : Si votre commune avait un site web...



De même, en observant le graphique ci-dessus, on constate que 68% des personnes ne connaissant pas encore l'existence du site web se disent prêtes à le consulter lorsque celui-ci sera créé ou qu'ils auront vent de son existence. Il y a donc un réel intérêt pour cette forme de communication d'informations.

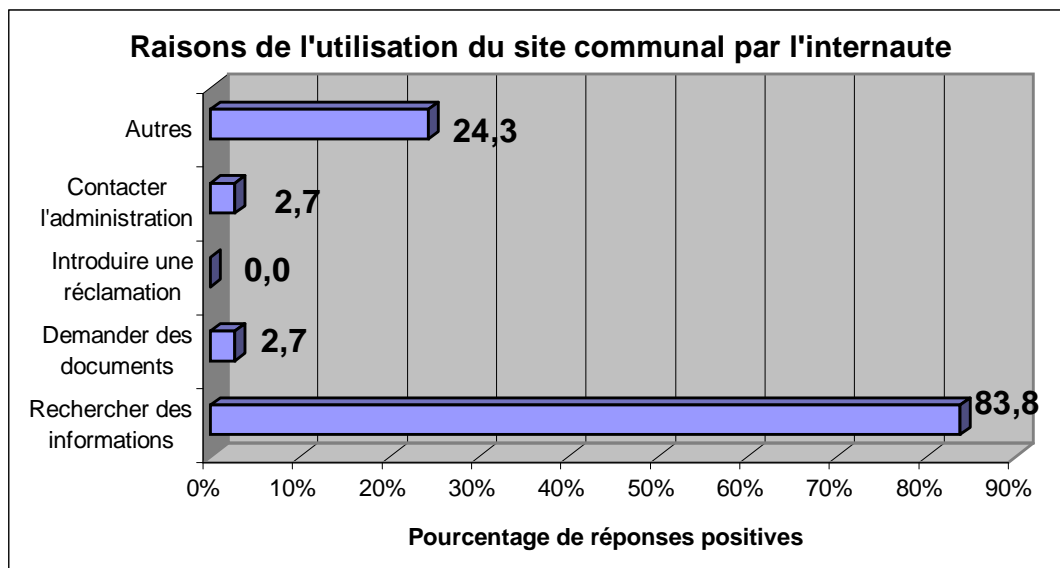
Comme nous pouvons le constater sur le graphe ci-dessous, il existe bel et bien une corrélation entre fréquence d'utilisation d'Internet et fréquence de consultation du site communal. On remarque clairement que les utilisateurs fréquents d'Internet sont aussi ceux qui consultent le plus souvent le site communal.

Figure 5.23 : Corrélation entre utilisation d'Internet et utilisation du site communal



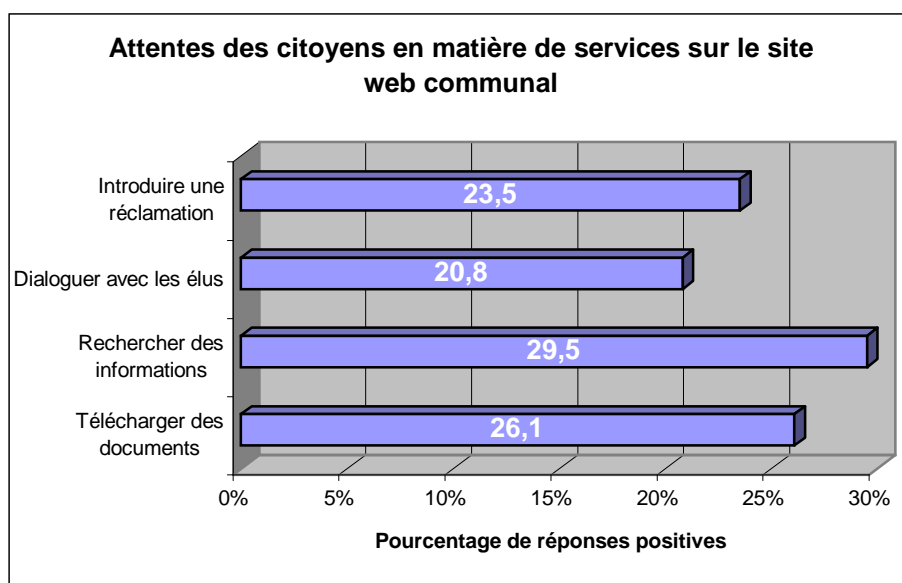
Dans l'ensemble, les citoyens utilisent très majoritairement le site de leur commune pour rechercher des informations. Les autres opportunités ne sont guère utilisées.

Figure 5.24 : Pour quelles raisons consultez-vous le site de votre commune ?



Il est très intéressant de comparer ces chiffres avec ceux des attentes des internautes en matière de services et d'informations sur le site web communal. En observant le graphe ci-dessous, on remarque que, si la recherche d'informations reste la première priorité, les autres possibilités semblent également beaucoup intéresser les citoyens, les différences de pourcentages étant très faibles.

Figure 5.25 : Les attentes des citoyens en matière de services électroniques

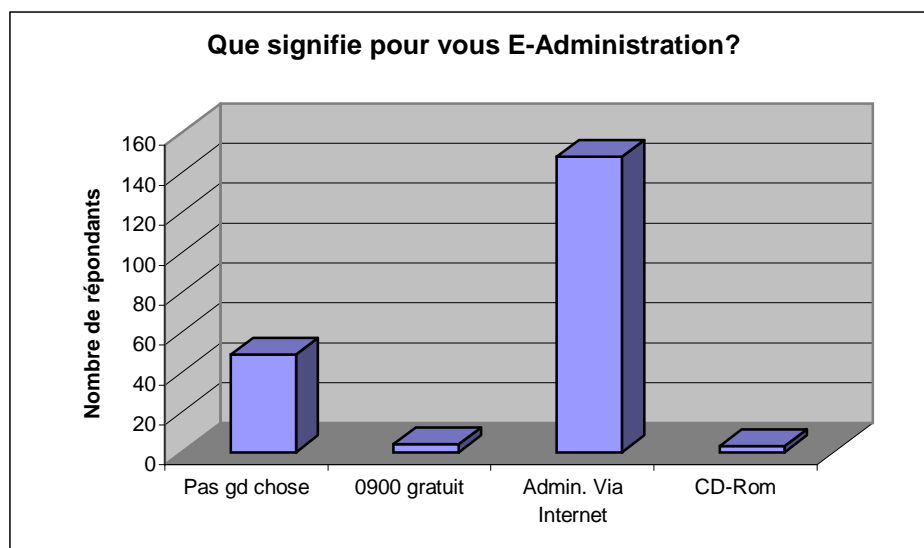


Lorsque l'on combine les deux résultats précédents, on se dit alors que si le citoyen n'utilise guère les possibilités, autres que la recherche d'informations, c'est peut-être tout simplement parce que celles-ci ne lui sont pas offertes.

▪ Les répondants face à l'E-administration :

Pour finir, nous avons voulu tester les répondants sur le sujet de l'E-administration, afin de voir ce que ceux-ci en savaient et ce qu'ils en attendaient.

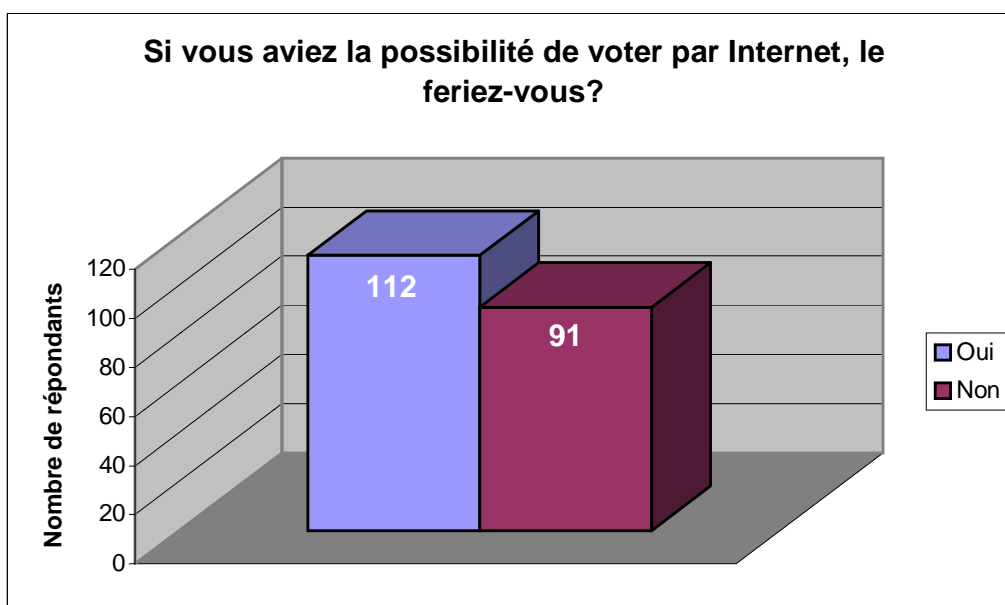
Figure 5.26 : Que signifie pour vous E-administration ?



La plupart des personnes interrogées semblent savoir ce que signifie « l'E-administration », seules quelques rares personnes confondent cela avec une ligne téléphonique gratuite (0900) à disposition du citoyen ou avec le fait que la commune dispose d'un CD-Rom de présentation.

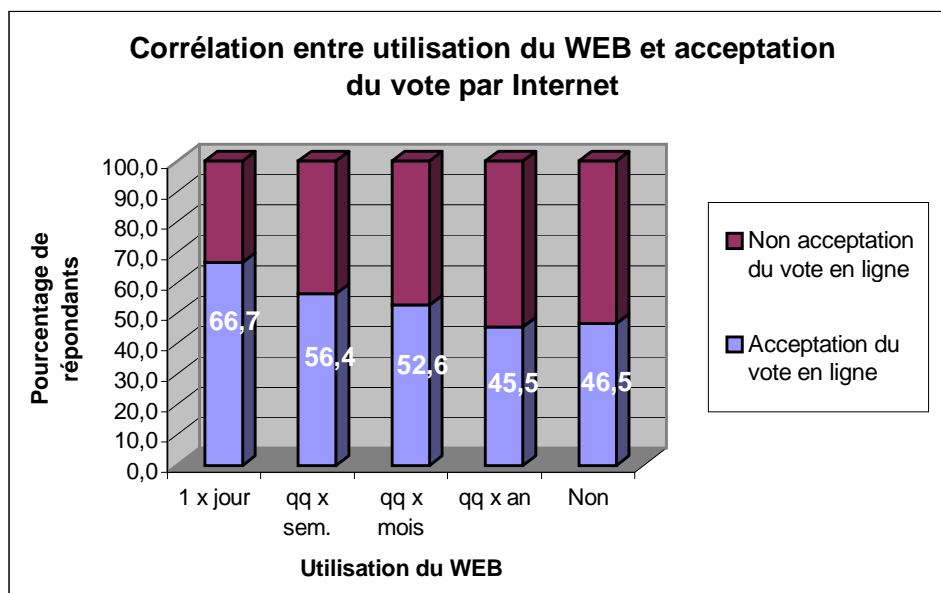
Qu'en est-il maintenant de la possibilité de voter par Internet ? Les gens sont-ils prêts à accepter un tel acte ? Au vu du graphique suivant, la population semble encore assez partagée à ce sujet, bien qu'il y ait légèrement plus de personnes favorables au vote en ligne que de personnes contre.

Figure 5.27 : Si vous aviez la possibilité de voter par Internet, le feriez-vous ?



En étudiant un peu plus le problème, on se rend compte que le sexe, l'âge ou la zone d'habitation n'ont que très peu d'influence sur ce résultat. Par contre, une dimension ayant beaucoup d'influence dessus est la fréquence de connexions à l'Internet : 67% des personnes se connectant quotidiennement à l'Internet sont pour le vote en ligne, contre 45.5% des personnes se connectant quelques fois par an et 46.5% des personnes n'utilisant pas Internet.

Figure 5.28 : Corrélation entre utilisation du web et acceptation du vote par Internet

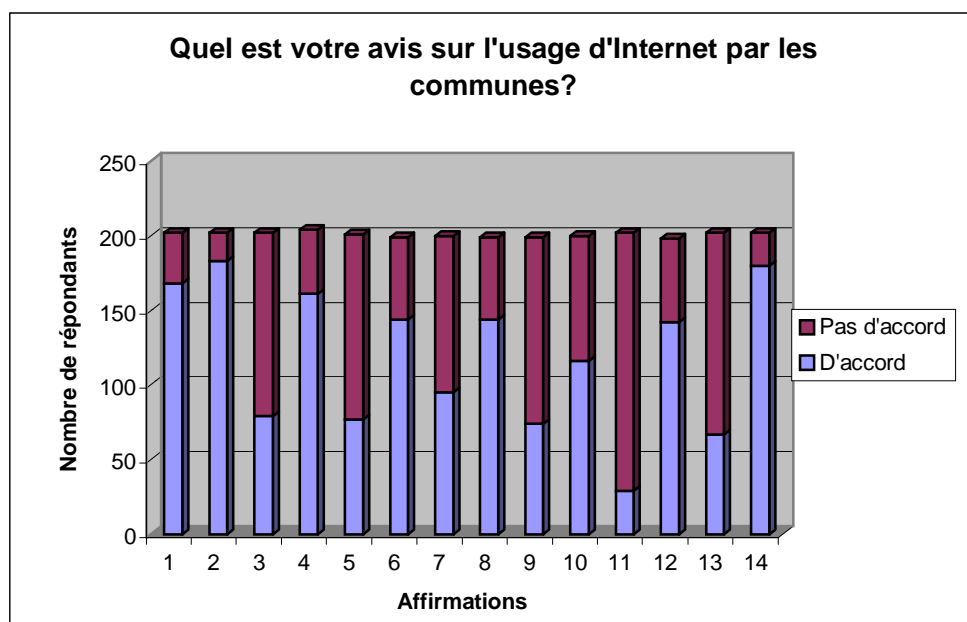


Nous avons à nouveau jugé intéressant de tester un certain nombre d'idées pré-reçues et de voir ce que les citoyens en pensaient. Les affirmations étaient au nombre de quatorze et se déclinaient comme suit :

1. L'Internet permettra un traitement plus rapide des demandes administratives.
2. Toutes les communes devraient offrir des informations et/ou des services via Internet.
3. L'Internet communal va surtout servir à faire de la publicité aux hommes politiques.
4. La disparition de l'intermédiaire humain dans le service au public est un problème.
5. Un service communal via Internet sera plus efficace que le service actuel.
6. La signature des documents est un obstacle à l'usage d'Internet dans les services communaux.
7. L'Internet communal permettra une meilleure participation des citoyens à la vie locale.
8. Un service communal via Internet risque de laisser des gens au bord de la route (exclusion sociale).
9. L'Internet communal permettra d'améliorer le dialogue avec les élus et les fonctionnaires.
10. L'Internet communal est une nécessité pour l'image de marque de la commune.
11. L'Internet communal est un gadget, sans réelle utilité.
12. Rendre un service communal via Internet pose des problèmes de sécurité et de vie privée.
13. L'Internet communal c'est un gros investissement pour peu de bénéfices pour le citoyen.
14. L'Internet communal permettrait de diminuer le nombre de déplacements vers l'administration communale.

Nous avons obtenu les résultats suivants :

Figure 5.29 : Quel est votre avis sur l'usage d'Internet par les communes



Ce graphique est intéressant car il nous permet de mettre en évidence un certain nombre de résultats importants. On y voit notamment que les citoyens sont convaincus que l'Internet permettra un traitement plus rapide des demandes administratives et qu'il permettra également de diminuer le nombre de déplacements vers l'administration (affirmations 1 et 14). Ceci ajouté aux résultats des affirmations 2, 3, 10, 11 et 13 nous fait dire que les gens estiment que l'Internet pourrait avoir une réelle utilité.

Par contre, ils ne pensent pas qu'un service communal via Internet serait plus efficace que le service actuel (affirmation 5). De même, ils n'imaginent pas que l'Internet communal puisse améliorer le dialogue avec les élus ou les fonctionnaires (affirmation 9). Il est encore un point sur lequel les avis des citoyens sont fort partagés, celui de savoir si l'Internet communal permet ou non une meilleure participation des citoyens à la vie locale (affirmation 7).

Enfin, ce graphique nous permet de mettre en avant quelques craintes des citoyens face à l'Internet. Tout d'abord, les répondants estiment que la signature des documents est un obstacle à l'usage d'Internet et que le service via Internet risque de poser des problèmes de sécurité et de vie privée (affirmations 6 et 12). Il faut reconnaître qu'actuellement, seule la signature manuscrite dispose réellement d'une quelconque force probante, les signatures électroniques offrant toutes les garanties de sécurité voulues étant encore fort rares. Ensuite, on remarque aussi que les citoyens estiment que la disparition de l'intermédiaire humain est un gros problème, et qu'un service communal via Internet risque de laisser des citoyens au bord de la route.

5.2.3. Conclusion

En conclusion, nous pouvons donc dire qu'il existe un réel intérêt pour le développement d'un Internet communal (site web communal) permettant aux citoyens d'obtenir plus facilement et/ou plus rapidement les informations ou services qu'ils souhaitent. L'intérêt qui est ici porté à la commune ne se limite pas uniquement aux informations sur cette dernière, mais aussi aux services (à valeur ajoutée pour le citoyen) que celle-ci pourrait fournir.

Même s'il est vrai qu'un certain nombre de personnes est encore contre l'idée d'utiliser Internet pour ses rapports avec l'administration, on s'aperçoit qu'une partie de ceux-ci serait prête à changer d'avis sous certaines conditions (baisse des tarifs d'Internet, ...). Ceci est assez encourageant pour la suite du développement de l'E-administration. Il ne faut cependant pas pour autant s'imaginer que l'on pourra totalement supprimer l'administration « classique » : les deux formes d'administrations (classique et électronique) devront coexister côte à côte afin de fournir le meilleur service possible aux citoyens.

Chapitre 6 : Les Compétences et le comportement des utilisateurs

S'il est très important, comme nous l'avons souligné dans les chapitres précédents, de connaître les attentes des citoyens avant de pouvoir leur offrir des informations et services centrés sur leurs besoins, il nous semble tout aussi important de connaître les compétences de ces citoyens en matière d'informatique avant de vouloir mettre en œuvre des services par guichets uniques, ceux-ci étant souvent prestés via Internet.

6.1. Les compétences des utilisateurs

Par compétences, nous entendons ici compétences informatiques, c'est-à-dire la capacité qu'ont les citoyens de comprendre facilement et de savoir utiliser les outils informatiques afin d'obtenir, par ce biais, les informations ou services souhaités.

Pour tenter d'obtenir quelques informations sur ces compétences, nous avons mis sur pied une petite expérience. Celle-ci avait pour but, à la base, de vérifier l'existence de ce que l'on appelle la fracture numérique, autrement dit, le fait qu'une partie seulement de la population est réellement apte à utiliser les nouvelles technologies dans ses rapports avec l'administration. Nous en avons cependant aussi profité pour recueillir quelques informations sur l'utilisabilité des sites web gouvernementaux.

Cependant, les capacités personnelles des utilisateurs ne sont pas tout : l'utilisabilité des sites et outils informatiques joue également un grand rôle au moment de réaliser une tâche ou de parvenir à trouver une information. Les compétences nécessaires sont donc différentes selon les outils utilisés et selon leur utilisabilité. Il est bien évident que plus l'utilisabilité des outils est élevée, plus les compétences nécessaires sont faibles. Nous allons donc rapidement expliquer ce que sont l'ergonomie et l'utilisabilité. Nous poursuivrons ensuite avec le comportement des utilisateurs et nous terminerons en présentant notre expérience, ainsi que ses résultats.

6.2. Ergonomie et utilisabilité

6.2.1. Définitions et caractéristiques principales

Ergonomie et utilisabilité sont deux concepts relativement semblables dans le sens où un site ergonomique possède en général une utilisabilité forte.

▪ Ergonomie :

Selon la définition du *Larousse* : « le but de cette science est de tenter d' adapter le travail à l' homme en analysant notamment les différentes étapes du travail, leur perception par celui qui exécute, la transmission de l' information et, de façon parallèle, l' apprentissage de l' homme qui doit s' adapter aux contraintes technologiques. Elle vise à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité. »

L'ergonomie d'un site Internet est sa capacité à rendre facile la recherche et l'accès à l'information, à transmettre un message, à remplir ses objectifs, à répondre aux attentes et besoins des internautes... et ce de manière pratique et agréable.

Un des pionniers en matière d'ergonomie du web ou de « web usability » fut Jakob Nielsen qui posa les règles de bases de l'interface HTML. Malgré tout, sa vision est un peu trop restrictive et simpliste dans la mesure où ses recommandations laissent peu de place à l'innovation, à la création et au contexte. Les concepts, essentiels et primordiaux, qu'il exprime doivent dès lors être modulés selon les attentes des utilisateurs et les contraintes du développeur du site Internet.

▪ Utilisabilité⁴⁴

D'une façon générale, l'usage d'un instrument se caractérise selon deux axes : son utilité et son utilisabilité.

- L'utilité : est la capacité de l'objet à aider à la réalisation d'une activité humaine.
- L'utilisabilité : représente la facilité d'emploi de l'objet.

L'utilisabilité est la capacité de l'objet à être facilement utilisé, par une personne donnée, pour réaliser la tâche pour laquelle il a été conçu. La notion d'utilisabilité englobe à la fois la performance de réalisation de la tâche, la satisfaction que procure l'utilisation de l'objet et la facilité avec laquelle on apprend à s'en servir. Cette qualité concerne tout type d'instrument destiné à aider l'être humain dans son travail. Nous nous intéressons ici à son application à l'outil informatique, c'est-à-dire le logiciel et les sites web.

6.3. Caractéristiques du comportement d'un utilisateur face à un site web

Il est assez intéressant d'observer comment se comporte un internaute face à un site web afin de connaître les facteurs clefs auxquels il faudra faire attention lors de l'élaboration d'un site administratif. Nous allons donc en quelques points dépeindre le comportement général de cet internaute et expliquer ce que représente pour lui un bon site.

6.3.1. Comportement général d'un utilisateur face à un site web⁴⁵

▪ Il déteste devoir se poser trop de questions

L'utilisateur déteste devoir se poser les questions maintes fois entendues : « Mais où ont-ils donc mis ce truc? », « Comment revenir à la page principale? », « Où chercher ? Il y a trop de trucs sur la page! », « Mais où suis-je? », etc. En s'interrogeant, il perd du temps et se détourne involontairement du but de sa visite : accéder à l'information désirée. Outre la perte de temps, ceci peut aussi entraîner une perte d'énergie, d'enthousiasme et surtout, de confiance à l'égard du site.

⁴⁴ <http://www.usabilis.com/>

⁴⁵ Voir pour cela : www.ergonomis.ch

- Il désire vivre une expérience positive

Un utilisateur consultant un site web désire vivre une expérience positive et agréable avec ce site. S'il trouve ce qu'il cherche simplement et rapidement, il est certain qu'il reviendra visiter le site. Il est donc important de lui rendre les aspects techniques complètement « transparents », c'est-à-dire faire en sorte qu'il ne s'en rende même pas compte : il n'est pas là pour cela !

- Il ne lit pas une page web, il la « scanne »

L'utilisateur ne lit pas la page web, il la scanne rapidement et clique sur le premier lien qui correspond vaguement à ce qu'il cherche. Tout se joue très vite. S'il ne trouve pas ce qu'il cherche, il quitte le site et passe au suivant. Cela signifie que le contenu des pages doit être adapté pour le web et pas simplement "copié-collé" : il faut viser l'essentiel.

- Il imprime les pages consultées

Un utilisateur imprime très souvent les pages qu'il consulte. Or dans beaucoup de cas, les pages ne sont pas directement imprimables, ce qui l'oblige à effectuer de fastidieuses manipulations pour arriver à ses fins.

- Il est habitué à certains standards

L'utilisateur aime que les concepteurs de sites respectent les standards auxquels il est habitué. Par exemple, un lien hypertexte est bleu et souligné, on peut cliquer sur le bouton "back" pour revenir à la page précédente, etc. Malheureusement, de nombreux sites proposent d'autres approches qui peuvent fortement dérouter un utilisateur moins aguerri.

6.3.2. Qu'est ce qu'un bon site, pour un utilisateur⁴⁶ ?

Que se cache-t-il derrière cette notion ? Que faut-il pour qu'un site soit apprécié positivement par l'utilisateur ? Voici quatre conditions pour qu'un service web soit perçu comme étant de qualité par ses utilisateurs :

- Il faut que le site soit utile

Cela veut dire que l'utilisateur doit avoir obtenu une valeur ajoutée en visitant le site, soit en terme d'information, soit en terme de fonctionnalités.

- Il faut que sa valeur ajoutée soit facile d'accès

Cela veut dire qu'il faut que le site soit à la fois facile à comprendre et à utiliser, confortable, et fiable. Il est évident que même si le site propose la meilleure offre du monde, une forte proportion de la clientèle que cette offre pourrait drainer sera perdue si le site est difficile à comprendre ou trop lent à charger, etc.

⁴⁶ Veblog, <http://www.veblog.com/index.html>

- Il faut que le site inspire confiance

Le site doit inspirer confiance, tant dans le service qui y est associé, qu'au niveau de la fiabilité de l'émetteur du site. Peu importe que l'offre soit séduisante et facile d'accès, un nombre important d'utilisateurs la délaissera si les informations prodiguées par le site, ou la piètre qualité de sa réalisation, ne donnent pas confiance à l'utilisateur.

- Il faut que le site tienne ses promesses

Si le service en ligne comporte un prolongement off-line, comme par exemple l'envoi de documents tels que permis de conduire, carte d'identité, ... il faut impérativement que les promesses faites par le site soient tenues. Sinon, le bénéfice tiré de la qualité du site sera perdu.

Il est assez aisé de remarquer que les principaux facteurs encourageant un individu à revenir sur un site ne sont pas liés à l'utilisation d'une technologie de pointe ou d'une présentation innovatrice mais plutôt à un contenu de qualité et à sa présentation simple, rapide et mise à jour régulièrement, comme le montrent les chiffres d'une enquête de Forrester Research classant les facteurs qui fidélisent un internaute à l'utilisation d'un site :

- (1) Qualité du contenu : 75%
- (2) Facilité d'utilisation : 66%
- (3) Rapidité de téléchargement : 58%
- (4) Fréquence de mise à jour : 54%

Il s'agit là des quatre points principaux garantissant la satisfaction de l'utilisateur, le cinquième point (les promotions et remises) et les points suivants obtenant moins de 15% et des options telles que la personnalisation n'arrivant même qu'en dixième position, avec 10%. Nous pouvons donc conclure à travers cette section que les maîtres-mots en matière de préoccupations ergonomiques sont : la simplicité, la qualité du contenu, la performance des réponses, la facilité de navigation ainsi que l'impression de confiance.

6.4. Présentation de l'expérience

Nous allons tout d'abord présenter la méthodologie de travail et nous exposerons ensuite les résultats obtenus.

6.4.1. La méthodologie

- Hypothèse de départ

Comme nous l'avons dit ci-dessus, notre hypothèse de départ était que seule une petite partie de la population est réellement capable de se servir d'Internet et des services qui peuvent y être associés. Nous avons testé cette hypothèse grâce à une petite expérience que nous avons menée lors de notre stage au Canada.

▪ Conception des scénarios de tâches

L'expérience fut conduite de la manière suivante : nous avons sélectionné deux sites similaires, l'un au Canada et l'autre en Belgique⁴⁷, permettant de réaliser son CV en ligne et de le poster sur Internet. Le scénario consistait à placer chacun des participants dans la peau d'une personne cherchant un emploi. Nous lui demandions ensuite de s'inventer un CV ou de réaliser son propre CV et de le poster sur le site. Chacun des participants s'était vu proposer, avant le début de l'expérience, une feuille reprenant un faux nom, une fausse adresse, de fausses données d'identification (login et mot de passe), ... afin de ne pas perdre de temps à devoir en inventer dans le cas où il ne souhaitait pas s'identifier avec ses données personnelles.

▪ Obtention d'un échantillon représentatif des utilisateurs

Nous avons conduit cette expérience sur un groupe de neuf personnes, ce qui est très faible et guère représentatif, mais représente le maximum qu'il nous était possible de faire avec les moyens et le temps dont nous disposions. Il est intéressant de noter qu'en règle générale⁴⁸, de cinq à sept participants par type de public cible permettent d'identifier un nombre appréciable de problèmes lors d'un test d'utilisabilité scénarisé. Jakob Nielsen a montré que des tests menés avec cinq utilisateurs permettent de lever au moins 80 % des problèmes d'utilisabilité.

Les répondants (tous bénévoles) furent pris parmi les quelques personnes que nous connaissions sur place, ainsi que des amis ou connaissances de celles-ci. La majorité de nos participants étaient donc des étudiants (ou doctorants), mais nous avons aussi obtenu l'aide de quelques personnes extérieures à l'Université.

Dans le cadre de l'expérience décrite ci-après, nous avons considéré trois niveaux de compétences : débutant, intermédiaire et expert. Nous avons donc trois personnes dans chaque catégorie.

Était considérée comme débutante toute personne n'ayant pas ou peu d'expérience des outils informatiques, que cela soit dû à un manque de moyens ou simplement au manque d'utilité perçue. Bien que cela semble difficile à admettre par certains, ce genre de personnes est très répandu dans notre société actuelle, c'est pourquoi nous jugeons primordial de les prendre en considération dans cette expérience.

Les intermédiaires étaient quant à eux des personnes ayant une certaine expérience des outils informatiques, mais limitée à certaines tâches peu compliquées ou plus routinières. Le but était alors de voir si ces personnes, habituées à quelques outils informatiques particuliers, étaient capables d'apprendre rapidement à se servir de nouveaux outils.

En ce qui concerne les experts, il s'agissait de personnes qui par leur travail, leurs études ou leurs loisirs, avaient une grande expérience de beaucoup d'outils informatiques, et savaient dès lors s'adapter très rapidement à toute nouvelle interface ou à tout nouvel outil qui leur était proposé.

⁴⁷ Site belge : www.hotjob.be ; site canadien : www.emploiuebec.net

⁴⁸ <http://www.ibsen.fr/tests.htm>

▪ Réalisation des scénarios du test

Une fois les scénarios décidés, nous avons demandé à nos participants de bien vouloir « jouer » ces scénarios sur chacun des deux sites sélectionnés. Les participants passèrent séparément afin qu'aucun ne puisse « copier » sur les autres et ainsi fausser les résultats. Le « test » était chronométré, afin d'avoir une certaine échelle de valeur permettant de comparer les résultats des différents participants. Malheureusement, comme nous allons l'expliquer ci-dessous, cette technique s'avéra ne pas être très fiable.

Ensuite, au cours d'une petite interview, nous leur avons demandé de nous dire quelles étaient leurs impressions : comment ils avaient perçu cette tâche (était-ce facile, difficile, ...), quel site ils préféraient (plus ergonomique, plus convivial, plus beau, ...), quels étaient, d'après eux, les principales difficultés et les principaux défauts de cette tâche, etc.

6.5. Résultats de l'expérience

6.5.1. Commentaires généraux

Avant de passer aux résultats proprement dits, nous allons faire part d'un certain nombre de remarques.

Tout d'abord, le fait de donner de l'information⁴⁹ aux gens pour leur simplifier la tâche n'était pas une bonne idée car les gens avaient dès lors tendance à oublier de s'inscrire sur le site, ce qui constituait pourtant la première étape du processus.

Ensuite, nous avons rencontré quelques difficultés liées au fait que le navigateur retenait par où les utilisateurs précédents étaient passés et « marquait » les liens à utiliser, ce qui facilita la tâche de certaines personnes.

Nous avons également remarqué que notre présence avait tendance à « stresser » les gens. Ceux-ci se sentaient surveillés, ce qui faisait naître chez certains un « besoin de réussite rapide » qui les faisait se sentir mal à l'aise lorsque qu'ils ne parvenaient pas à accomplir leur tâche assez rapidement. Ceci se ressentait tout particulièrement avec les débutants. Dans le même ordre d'idées, ces gens se retournaient trop rapidement vers nous pour nous demander ce qu'il fallait faire lorsqu'ils se sentaient bloqués. Il fut très difficile de rester tout à fait neutre lors de ce test.

Finalement, les participants essayaient souvent de terminer le plus vite possible et ne prenaient pas le temps lire complètement toutes les informations à leur disposition, ceci étant probablement à mettre en relation avec le sentiment de surveillance éprouvé par les participants. L'implication était également beaucoup moins forte que s'ils avaient décidé de faire un vrai CV pour leur propre compte. Les temps mesurés lors des tests dépendaient dès lors essentiellement de la façon dont le sujet s'était impliqué dans le test : avait-il lu toutes les informations disponibles à l'écran ou, au contraire, s'était-il contenté de répondre le plus rapidement possible ? Les temps mesurés ne reflétaient dès lors plus du tout les compétences des utilisateurs, mais simplement leur degré d'implication.

⁴⁹ Notamment un login et un mot de passe, pour leur éviter de devoir en inventer.

6.5.2. Les compétences des utilisateurs

Nous avons ci-dessous regroupé tous les résultats concernant chacune des catégories d'utilisateurs que nous avons sélectionnés.

▪ Utilisateurs experts

Comme nous nous y attendions, aucun gros problème n'a été décelé chez les utilisateurs experts. Ceux-ci étaient parfaitement à l'aise pour naviguer sur le site, quel qu'il soit, et étaient capables de tirer parti de toute information se trouvant sur ce site. Ils comprenaient très rapidement ce qu'ils devaient faire pour arriver à réaliser leur tâche et apprenaient (rétention de l'information) également très vite ce qu'il fallait faire, certaines tâches étant parfois fort similaires entre elles. Un autre point très intéressant était que les utilisateurs experts étaient capables de comprendre seuls ce qu'ils devaient faire face à une erreur quelconque. De plus, ils savaient utiliser l'aide en ligne si nécessaire. Une majorité des utilisateurs experts utilisaient les raccourcis clavier pour naviguer, lorsque cela était possible, ce qui leur permettait de gagner pas mal de temps par rapport aux autres catégories d'utilisateurs.

▪ Utilisateurs intermédiaires

Contrairement aux utilisateurs experts pour lesquels les résultats obtenus étaient ceux attendus, les utilisateurs intermédiaires nous ont plutôt agréablement surpris en se débrouillant tout à fait correctement dans la majorité des situations rencontrées⁵⁰. Nous avons pu remarquer que les utilisateurs intermédiaires naviguaient assez facilement sur les sites et étaient aussi capables de tirer parti des informations données sur les sites. De même, ils comprenaient et apprenaient relativement vite ce qu'il fallait faire. Face aux erreurs, les utilisateurs intermédiaires nous ont montré qu'ils étaient eux aussi capables de faire face et d'utiliser l'aide en ligne si nécessaire, le besoin d'aide extérieure n'étant guère plus important que pour les utilisateurs experts, la différence la plus flagrante avec les utilisateurs experts tenant sans doute au fait que ces derniers faisaient un usage beaucoup plus prononcé des raccourcis clavier, alors que les utilisateurs intermédiaires se déplaçaient plus à l'aide de la souris. Cela leur faisait perdre un peu de temps par rapport aux utilisateurs experts, sans pour autant que cela ne devienne catastrophique.

▪ Utilisateurs débutants

Ici non plus, guère de surprises ! Ainsi que nous le pensions, la navigation fut beaucoup plus problématique que pour les deux autres catégories d'utilisateurs, mettant en évidence un besoin d'aide extérieure et de conseils flagrants. Les utilisateurs débutants se retrouvaient complètement perdus face à la quantité d'informations disponibles et se décourageaient vite devant la difficulté des procédures. Ils auraient souhaité avoir des procédures simplifiées, ainsi que plus d'aide en ligne (plus de directives et d'explications pour savoir comment faire). Ils n'étaient pas non plus capables de faire face seuls aux erreurs ou aux problèmes qui pouvaient survenir lors de l'utilisation d'Internet et ceci ne faisait qu'accroître leur sentiment de découragement. Le temps nécessaire à l'accomplissement d'une tâche par les utilisateurs débutants était dès lors beaucoup plus élevé que pour les deux autres catégories.

⁵⁰ Il est vrai cependant que ce sont les participants eux-mêmes qui se déclaraient « intermédiaires ». Certains d'entre eux en connaissaient peut-être un peu plus qu'ils ne voulaient bien le laisser entendre.

6.5.3. Résultats concernant l'utilisabilité

Comme nous l'avons expliqué ci-dessus, nous avons également profité de cette expérience pour tenter de mettre en évidence un certain nombre de problèmes d'ergonomie et d'utilisabilité qu'il est possible de rencontrer sur un site gouvernemental.

Dans l'ensemble, les utilisateurs ont trouvé que le site « Hotjob.be » offrait une plus grande satisfaction, et ce malgré une utilisation moins aisée que celle d'« Emploiquebec.net ». Cette difficulté d'utilisation provenait notamment du plus grand nombre d'informations demandées, ainsi qu'à la difficulté d'utilisation des « icônes » (catégories de métier, etc.). Malgré tout, ce plus grand nombre d'informations était cependant aussi un avantage, dans le sens où cela permettait de mieux se présenter et se mettre en valeur (ex : le « résumé » sur Hotjob.be), ce qui contribuait à la satisfaction des participants.

L'un des problèmes les plus importants sur Hotjob.be était la nécessité de devoir « Ajouter » la plupart des informations avant que le système ne les enregistre. Cela n'était pas évident à comprendre, la plupart des participants passant à la page suivante après avoir rempli les champs nécessaires, mais oubliant d'« Ajouter » ces champs à leur CV !

Figure 6.1 : Fonction « ajouter » sur le site Hotjob.be



Une grande majorité des utilisateurs, qu'ils soient experts, intermédiaires ou débutants, oublièrent de noter leur nom d'utilisateur (fourni par le site après l'inscription en ligne). Ceci occasionnait divers problèmes de navigation, car le site renvoyait alors les utilisateurs sur une autre page, à partir de laquelle il était assez difficile de revenir à la page d'accueil.

Un autre problème rencontré par beaucoup de participants concernait le format à adopter lors de l'introduction de certains types de données comme les dates (année encodée sur deux chiffres ou sur quatre) ou les mots de passe (utilisation de caractères incorrects) car aucune notice ne prévenait du format à adopter.

En général, les utilisateurs préféraient la présentation du site Hotjob.be, les couleurs, les menus et les graphismes adoptés lui donnant un air plus jeune, plus dynamique, plus attrayant et plus soigné. En comparaison, le site Emploiquebec.net semblait plus rigide, plus classique, plus froid (écriture noire sur fond blanc), ...

L'un des points ayant fort déçus les participants, et ce sur les deux sites, relevait de l'obligation de devoir sélectionner un métier parmi une liste exhaustive. Cela était ressenti comme étant assez restrictif, car il n'était pas toujours possible de trouver exactement ce que l'on cherchait.

Enfin, un dernier problème concernant les deux sites était le manque de « feed-back ». Les utilisateurs auraient souhaité pouvoir obtenir un certain nombre d'informations telles que, par exemple : savoir si le CV a été correctement enregistré, s'il a été lu par un employeur potentiel, etc.

6.6. Conclusions

Bien qu'effectué sur un échantillon de taille réduite, ce test nous a donc permis d'obtenir quelques résultats intéressants. Malgré (ou à cause de) ce très petit échantillon, les résultats confirmèrent bien ce que nous avons pris comme hypothèse : une grande partie de la population éprouve beaucoup de difficultés à se servir des nouvelles technologies. Nous avons par contre été surpris du peu de différences existant entre les utilisateurs experts et les utilisateurs intermédiaires, le fossé étant, par ailleurs, énorme entre ceux-ci et les utilisateurs débutants.

Dans l'ensemble, les utilisateurs ont trouvé ce genre d'outils intéressant et relativement facile à utiliser (sauf pour les utilisateurs débutants), certains d'entre eux se déclarant même prêts à utiliser ces outils pour faire leur CV, plutôt que de le faire « à la main ».

Ceci tend à montrer qu'il existe bel et bien une demande pour ce genre d'outils et d'infrastructures, mais qu'il faudra encore beaucoup de travail afin de les recentrer sur les besoins du citoyen et de les adapter à tous les citoyens, y compris les utilisateurs débutants qui, comme nous l'avons exprimé ci-dessus, sont encore fort nombreux dans la population actuelle.

Section 3

Vade-mecum des bonnes pratiques à mettre en œuvre lors de la création d'un site Internet officiel

? A qui s'adresse ce guide, à quoi sert-il et quelles sont ses limites ?

Ce guide s'adresse à toute personne souhaitant développer un site d'information et de services administratifs, et plus particulièrement aux membres de l'administration. Nous allons essayer, à travers ce guide, de pointer les éléments-clefs susceptibles d'influencer positivement ou négativement un projet d'informatisation des services administratifs visant à délivrer des informations et/ou services au public.

Pour ce faire, nous nous sommes basés sur trois types de documents :

- Des monographies de projets d'E-gouvernement afin de relever les bonnes pratiques en la matière. La plupart des exemples illustrant notre discours seront repris de ces études de cas.
- Divers guides mettant en évidence les points essentiels à respecter pour assurer une utilisation aisée d'un site Internet par un utilisateur novice.
- Les conclusions et observations faites lors des différentes enquêtes que nous avons effectuées pour notre mémoire « E-gouvernement : vision citoyenne » notamment l'enquête concernant les attentes des citoyens wallons par rapport à leur site communal, ainsi qu'une étude prospective des besoins et des attentes des citoyens quant aux e-services fournis, notamment, par le biais d'un guichet unique.

Le but de ce guide, que nous avons choisi de centrer sur l'approche « citoyen » qui a prévalu tout au long de la rédaction de ce mémoire, n'est nullement de fournir un ensemble de règles rigides qu'il faudra impérativement respecter pour mener à bien un projet de création de site administratif. Notamment car certaines règles seront incompatibles ou qu'elles seront complètement inadaptées à votre situation (en terme de coûts par exemple). Plusieurs possibilités ou solutions seront parfois applicables à un même type de problème avec des chances de réussite sensiblement égales (encore une fois, tout dépendra du contexte).

? Pourquoi utiliser Internet pour fournir des informations et prester des services administratifs orientés vers le citoyen ?

Les avantages de l'Internet par rapport à la voie classique

Accessibilité

Il est évident que l'accessibilité des services publics, en particulier administratifs, constitue un critère important de satisfaction auprès des citoyens. Il est évident aussi que les nouvelles technologies de communication permettent une nette amélioration de l'accessibilité. Par définition, Internet est un média permanent, accessible de n'importe où, à n'importe quel moment. La mise à disposition de l'information sur Internet permet d'en faciliter l'accès, chacun étant libre de rechercher l'information qui lui est nécessaire. Certains services méconnus ou difficilement accessibles sont rendus plus visibles par une interface guidant la navigation et sont disponibles de façon transparente en un seul lieu que les acteurs peuvent choisir de consulter selon leurs besoins.

Illustrations :

On peut s'appuyer sur deux constatations très simples qui appuient l'hypothèse de l'amélioration de l'accessibilité par l'Internet. Premièrement, en ce qui concerne l'accessibilité géographique, Internet prend beaucoup d'ampleur dans les pays nordiques, tels la Suède, la Finlande ou le Canada, caractérisés par de grands espaces à faible densité de population, car Internet supprime virtuellement les distances. De plus, il est aussi très pratique pour une personne handicapée ou à mobilité réduite de pouvoir avoir accès aux services administratifs sans quitter son domicile. Deuxièmement, au point de vue de l'accessibilité temporelle, il est possible d'accéder aux services administratifs quels que soient la date ou l'heure, y compris le dimanche et les jours fériés. Nous en voulons pour preuve le fait que les Australiens utilisent les e-services gouvernementaux, dans 40% des cas, en dehors des heures de bureau.

▪ **Conseils pour ne pas décevoir le citoyen en termes d'accessibilité**

Tout d'abord, fournissez des explications quant aux types d'informations que l'utilisateur va recevoir (générales, techniques, spécialisées ou personnalisées), ainsi que le délai de la réponse (immédiat, un jour, une semaine, ...). En effet, on peut observer que sur la plupart des sites privés, les délais sont très variables (si réponse il y a !) et que dans la plupart des cas ils ne sont pas renseignés, ce qui a un impact négatif sur l'utilisateur. Mieux vaut ne pas promettre la lune aux usagers si l'on n'est pas capable de respecter ses engagements. Pour toutes les questions pouvant être automatisées par le questionnement d'une base de données, les réponses doivent être immédiates. Par contre, s'il s'agit d'un service personnalisé, il faut prévoir un délai raisonnable. (Par exemple, les sénateurs américains reçoivent en moyenne 55.000 e-mails par mois... impossible à traiter avec les moyens actuels !)

Transparence

Internet n'est pas, en soi, plus transparent que le papier. Cependant, par son accessibilité (accès à distance, permanence, utilisation de moteurs de recherche, méta-données,...), Internet rend la transparence administrative nettement plus effective.

Exemple : Transparence de l'information en Suède et aux Pays-Bas

En Suède ou aux Pays-Bas, il existe un principe de publicité et de transparence qui impose l'accès généralisé des citoyens, via l'Internet, à tous les rapports et documents de travail publics. La question de la transparence est, en effet, très liée au droit à l'information, lui-même sous-jacent à un Etat de droit.

▪ Transparence juridique

Codes, lois, traités, arrêtés, décrets, circulaires, jurisprudence, décisions de tout ordre,... la masse des documents juridiques est imposante et difficile à digérer. Un portail Internet peut contribuer à en simplifier l'accès.

▪ Transparence politique

Internet peut devenir une agora virtuelle. Certaines technologies spécifiques (comme les chats, les forums, les listes de discussion ou le streaming vidéo) permettent une interaction, et, a fortiori, une transparence, instantanées.

Exemple : Transparence politique

Aux Pays-Bas, en Finlande ou en Suède, plusieurs municipalités donnent aux habitants de la ville, ou d'un quartier en cours de réhabilitation, les moyens d'influer réellement sur les projets d'aménagement public. L'agence de l'aviation suédoise a ainsi créé un forum pour débattre, en toute transparence, de l'implantation future d'un aéroport dans la région de Stockholm. En Allemagne et en Grèce, la possibilité est donnée aux citoyens d'intervenir dans l'élaboration des projets de loi.

▪ Transparence scientifique

Certaines données (géographiques, statistiques, économiques,...), détenues par l'administration, peuvent présenter un réel intérêt pour certaines associations ou entreprises, voire pour le grand public. Grâce aux TIC, il est possible de mieux organiser et de systématiser la publication, gratuite ou payante, de ces informations.

Personnalisation

Les besoins de chaque administré sont uniques et Internet offre la possibilité à l'administration comme au citoyen de personnaliser l'accès aux prestations et services de l'Etat. En effet, l'utilisation des cookies stockés sur la machine de l'utilisateur peut servir à sauvegarder ses

préférences en terme de résolution d'écran, de police, de couleur, ... De la même manière, il est envisageable de lui envoyer des e-mails concernant des sujets qu'il affectionne plus particulièrement.

Efficacité

A travers une architecture simplifiée et intégrée, l'E-gouvernement peut parvenir à gommer la complexité de l' administration et à guider le citoyen dans ses démarches concrètes se lancer comme indépendant, adopter un enfant, obtenir une aide à la construction, etc.

Sur le plan interne à l' administration, les nouvelles technologies permettent de dépasser des barrières opérationnelles, d' améliorer la coordination et la circulation de l' information entre les services, départements et collectivités et de réduire les coûts administratifs (papier, impression, frais postaux, etc.). De plus, elles servent de support au travail administratif des fonctionnaires et le facilitent en augmentant la satisfaction personnelle de ces derniers.

Du point de vue de l' administré, la qualité, l' accessibilité, les délais et les coûts des services s' en trouvent améliorés. De plus, la collecte des données personnelles ne doit plus être effectuée qu'une seule fois puisqu'elles se retrouvent ensuite dans une base de données centralisée, ce qui fait gagner du temps à la fois à l'administration et aux citoyens.

Exemples concrets de réalisations :

1. Issy-Les-Moulineaux (<http://www.issy.com/ecivil/ecivil.html>)

Dans cette ville française, les administrés peuvent commander en ligne toute une série de documents. Pour des raisons légales, ceux-ci doivent malgré tout être récupérés sur place car il est nécessaire de présenter certains papiers officiels. Cependant, les citoyens peuvent se voir informer lorsque leur document est prêt, et prendre rendez-vous. Lorsque les dispositions légales le permettront (reconnaissance des principes d' identification et d' authentification des individus par la signature électronique), il ne faudra plus que peu de temps pour que les diverses transactions soient réalisées directement par Internet.

**Source: "Multimédias et collectivités locales", Observatoire
des télécommunications dans la ville, mars 1999, Paris**

2. Arizona (<http://servicearizona.ihost.com/>)

L' Etat d' Arizona a engagé un projet en 1996 afin de proposer un plus grand nombre de transactions possibles sur le web, de la commande de plaques personnalisées au remplacement de permis de conduire perdus. L' accès au site est gratuit et son installation ainsi que sa mise à jour sont du ressort d' une entreprise privée qui perçoit un pourcentage sur les transactions. Actuellement, 17% des transactions du service des automobiles d' Arizona se fait par Internet, et cela a permis d' économiser 1,7 millions de dollars.

Source: <http://www.economist.com>

3. Irlande (<http://www.revenue.ie/>)

L' Irlande a développé un système de déclaration d' impôts en ligne: le ROS (Revenue Online Service). Le ROS permet aux utilisateurs internautes de retourner électroniquement leurs déclarations, d' effectuer des transactions et d' accéder à leurs données personnelles et à leurs précédentes feuilles d' impôts. L' application utilisée est garantie et sécurisée grâce

l'authentification des utilisateurs et au cryptage des données. Ce projet pionnier montre comment le gouvernement irlandais intègre les NTIC dans une initiative plus large qui a pour but de développer l'Irlande en tant que "société de l'information".

En bref ⁵¹

Avantages pour les citoyens :

- Pas de déplacement : toute démarche peut se faire à distance
- Pas d'attente dans une file ou du courrier
- Pas de contrainte horaire car on peut accéder aux services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Un point d'entrée unique pour les demandes : pas de déplacement d'un département ou d'un service à l'autre.
- Disponibilité de l'information et uniformisation de celle-ci
- Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services
- Gain de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures
- A terme, le service et le suivi sont personnalisés
- Potentiel de réduction des coûts pour les clients de l'administration grâce à la rationalisation des procédures administratives

Avantages pour l'Etat :

- Rationalisation des coûts, accélération des procédures et simplification des tâches
- Meilleur contrôle des activités des divers départements
- Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec l'administré et les entreprises
- Développement économique (promotion des entreprises locales existantes)
- Développement touristique (commercialisation de prestations touristiques, réservation en ligne)
- Réponse au principe de l'égalité d'accès au service public par la mise en place de centres Internet dans des zones géographiquement isolées
- Décharges des tâches administratives contraignantes puisque automatisées au profit d'un travail réel de conseil et de support aux administrés.

⁵¹ E-gouvernement : Réflexions sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les collectivités publiques, Rapport Andersen, octobre 2000

? Quel contenu choisir et comment le présenter ?

Le contenu du site

Les attentes des citoyens en matière d'informations et de services administratifs :

Vouloir développer un site administratif sans prendre au préalable la peine de se renseigner sur les attentes et les besoins des citoyens revient à jeter l'argent par les fenêtres. Mais comment savoir quels sont ces besoins et ces attentes ? Voici plusieurs conseils pour vous aider à déterminer cela :

- Interrogez les agents de première ligne en contact avec le public
- Procédez au relevé systématique de toutes les demandes d'informations ou de services effectuées par votre public-cible
- Réalisez une (ou plusieurs) enquête(s) afin de mieux cibler ces besoins et ces attentes. Diverses enquêtes ont déjà été menées par nos soins et par d'autres (voir pour cela les chapitres 4, 5 et 6 de ce mémoire). Vous pouvez également vous inspirer du questionnaire-type proposé dans le « Guide pour la diffusion de l'information publique » réalisé par le CRID⁵².

Dans le cadre de nos enquêtes nous avons cependant pu observer qu'en règle générale les citoyens sont encore très peu habitués à l'interactivité (transactions, communication en direct, etc.) offerte par les nouveaux médias tels qu'Internet. Malgré tout, il existe une réelle demande pour plus d'informations, et il semble que les citoyens soient intéressés par la possibilité de trouver ces informations sur le site de leur commune. C'est pourquoi il pourrait être intéressant de développer un site purement informationnel dans un premier temps et de l'améliorer peu à peu.

En ce qui concerne le type d'informations que les citoyens souhaitent pouvoir obtenir (au niveau communal), on peut citer par ordre d'importance : le répertoire des services communaux, les décisions du conseil communal, des informations sur les procédures administratives et des informations sur les activités sociales et culturelles de la commune. Pour ce qui est des services, les plus souvent cités dans nos enquêtes furent : changement d'adresse, acte de naissance, composition de ménage et certificat de bonne vie et mœurs.

- **Identifiez les groupes-cibles**

Gardez à l'esprit quels sont les différents types de personnes qui utiliseront votre site, quelles sont leurs principales attentes, quels sont leurs besoins et quels types d'informations ils trouveront utiles. Ensuite, structurez le site autour de tout cela. Cette découpe selon les catégories d'utilisateurs, qui se retrouve par exemple sur les sites www.bologna.it, www.bremen.de ou encore www.overheid.nl, permet d'assurer un accès facile aux informations recherchées. Une autre façon de faire est de structurer votre site autour d'événements de vie (life-events) : il s'agit dès lors de regrouper ensemble toutes les

⁵² « Guide pour la diffusion de l'information publique », Dominique Dieng, sous la direction de Yves Pouillet, CRID, janvier 2000.

informations et services dont les citoyens pourraient avoir besoin lors de tel ou tel événement particulier de leur vie, par exemple toutes les informations nécessaires à la création d'une nouvelle entreprise ou à un déménagement, ...

Il n'est généralement PAS conseillé de regrouper les informations en sections qui correspondraient approximativement aux différentes sections ou départements physiques de votre organisation. Une telle vision « organisationnelle » n'a pas beaucoup d'utilité pour le citoyen qui ne devrait pas être censé connaître la structure de votre organisation pour pouvoir trouver des informations utiles. Si vous souhaitez néanmoins inclure une telle vision, ajoutez un plan de la structure physique de votre organisation quelque part dans le site pour les gens que ça pourrait intéresser.

Exemple : Lewisham

Le site de la petite ville de Lewisham, dans les faubourgs de Londres (www.lewisham.gov.uk) a été conçu comme un portail centré sur le citoyen et autorise la navigation selon trois modes : le premier mode est basé sur les « life-events », le second est articulé autour du plan de l'administration, et enfin, le troisième est basé sur un moteur de recherche.

▪ Homogénéisez le contenu de votre site

Etant donné que l'utilisateur lambda du site n'est pas censé connaître ou se soucier des différentes entités administratives, qui fournissent les services selon leurs compétences, il faudrait idéalement que tout site administratif fournisse des liens vers d'autres sites pertinents gérés par d'autres organismes, dans l'hypothèse où le site source n'est pas habilité à satisfaire la demande pour un certain service.

Mise en contexte : Un déménagement

Si quelqu'un déménage et souhaite utiliser le site communal pour trouver l'adresse de l'administration, le numéro de téléphone d'un médecin ou quelques informations concernant les écoles locales, il importe peu que ce soient trois organisations différentes qui fournissent ces services : les liens vers ces trois informations devraient être présents dans l'index des services, sur la page du site communal, ou dans une autre section du type « Informations Communautaires ».

Présentation et agencement du contenu

Nous vous proposons ici une liste assez détaillée d'idées ou de questions à se poser lorsque vous créez votre propre site administratif, ainsi qu'une liste des principales règles en matière d'ergonomie. Pour faciliter votre lecture, nous avons à chaque fois synthétisé l'idée principale en quelques mots et classé les conseils par catégories. Nous vous signalons que la plupart des conseils proviennent de différents sites⁵³ spécialisés dans l'ergonomie des sites

⁵³ Design d' un site web: les règles d' <http://www.loizeau.com/html/internet/internet-creation.htm>
Recommandations ergonomiques pour la création d' un site web <http://www.scae.fr/Ergonomie/index.html>
http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/web/docword/guidergoweb.pdf , <http://www.veblog.com/index.html>,
<http://www.auditweb.net/conseils/>

Internet et nous vous conseillons vivement d'aller y jeter un œil si vous désirez un complément d'information. A la suite, nous vous proposerons quelques illustrations de nos propos à partir de capture d'écran de quelques sites évalués dans notre base de données (voir chapitre 2).

Critères de conception ergonomique de l'interface

Il existe un certain nombre de critères importants⁵⁴ à respecter en matière d'ergonomie, à savoir : la compatibilité, l'homogénéité, la concision, la flexibilité, le contrôle explicite, la représentativité, le feedback et le guidage, et la gestion des erreurs. Ceci ne représente pas une liste exhaustive de critères ergonomiques mais plutôt une base sur laquelle reposeront la plupart de nos conseils :

▪ Compatibilité

Une interface homme-machine est qualifiée de compatible si et seulement si le (re)codage d' informations et de tâches du monde réel en données et actions du système est réduit. La mise en application de ce principe conduit aussi bien à rendre des écrans compatibles avec des supports papier, que des dénominations de commandes compatibles avec le vocabulaire de l' utilisateur, etc. La compatibilité est donc ici vue comme une cohérence avec l'environnement extérieur à l'application.

▪ Homogénéité

Le principe d' homogénéité signifie que la prise de décision, le choix de solutions, le rappel, etc., peuvent se répéter de façon d' autant plus satisfaisante que l' environnement est constant. En effet, les données sont d' autant mieux perçues et les actions d' autant mieux accomplies qu'elles sont présentées de manière stable et uniformisée. La mise en oeuvre de ce principe conduit à s' assurer qu' on utilise des séquences de commandes identiques pour arriver au même résultat dans un contexte similaire et que les labels, boîtes de dialogue et autres catégories d' informations sont localisées au même endroit d' un écran à l' autre.

▪ Concision

Le principe de concision repose sur l' existence de limites en mémoire à court terme de l' opérateur humain. Il convient donc de réduire la charge de mémorisation des utilisateurs en limitant le volume de données à manipuler et d'actions à accomplir par unité de tâche. L' application de ce principe consiste par exemple à éviter à l' utilisateur de devoir mémoriser des informations longues et nombreuses, ou des procédures trop longues. L' ordinateur doit être utilisé autant que possible comme mémoire externe, au même titre que les aides au travail (carnet de notes, ...).

⁵⁴ Guide ergonomique de conception des interfaces homme-ordinateur, Dominique L. Scapin
<http://membres.lycos.fr/interaction/Ergo/Scapin1/scapin1.html> (dernière consultation 14/07/2002);
Cours d'Ingénierie des Interfaces Homme-Machine, François Bodart, FUNDP.

- Flexibilité

Une interface homme-machine est qualifiée de flexible si et seulement si elle possède la faculté de mimétisme comportemental vis-à-vis de son utilisateur. La flexibilité est donc une exigence liée à l'existence de variations au sein de la population des utilisateurs. Il est dès lors souhaitable que le logiciel comporte différents niveaux, qu'il prenne en considération l'acquisition d'expérience des utilisateurs et qu'il s'adapte aux différents contextes de travail.

- Contrôle explicite

Le principe de contrôle explicite signifie que l'interface fournit à l'utilisateur l'impression, l'illusion d'être placée sous son contrôle et d'exécuter des actions suite aux demandes de ce dernier. Le but est de laisser l'utilisateur contrôler le déroulement du dialogue autant que possible et de ne compléter une action que lorsque l'utilisateur le spécifie.

- Représentativité

Une interface homme-machine est qualifiée de représentative si et seulement si les codes utilisés, les items de menu, les libellés facilitent l'encodage et la rétention. Le but est ici de répandre l'usage de dénominations significatives au sein du dialogue.

- Guidage

Le principe de guidage signifie que l'interface informe de manière constante l'utilisateur sur l'issue de ses actions et sur sa position dans l'accomplissement de sa tâche. Le feed-back doit être aussi immédiat que possible. Les résultats des actions de l'utilisateur doivent toujours être répercutés de façon explicite. Un niveau acceptable de performance ne pourra être atteint que si l'utilisateur est informé rapidement et de façon adéquate sur le succès de ses actions. L'utilisateur doit toujours savoir où il se trouve dans une séance de dialogue, ce qui a été fait, et avoir toujours un moyen de poursuivre le dialogue. A ce niveau, le temps de réponse joue aussi un rôle très important car un message d'aide, de confirmation ou d'erreur qui arriverait sensiblement en retard par rapport à une action de l'utilisateur ne jouerait plus vraiment sa fonction de guidage mais pourrait, au contraire, déboussoler l'internaute.

- Gestion des erreurs

Une interface homme-machine se doit d'être robuste aux erreurs commises par l'utilisateur et d'être conviviale dans la manière de les corriger. Un système bien conçu doit réduire les occasions propices à l'erreur, augmenter la capacité de l'utilisateur à détecter ses propres erreurs et fournir des moyens aisés de les corriger. En effet, la performance de réalisation d'une tâche est d'autant meilleure que les occasions d'erreurs sont réduites.

Conseils, astuces et observations en matière d'ergonomie:

▪ Présentation

Simplicité :

La règle d'or de l'ergonomie d'un site web est la simplicité. Cela ne signifie pas pour autant que les pages ne doivent contenir qu'un minimum d'information. Des pages chargées de liens ne perdront pas toujours l'internaute, pourvu, bien sûr, que ces liens soient bien organisés et bien hiérarchisés, en rubriques, sous-rubriques, colonnes, etc.

Centrez sur l'essentiel :

De manière évidente, les liens les plus importants doivent être fortement mis en valeur (Les services on-line proposés, les nouveautés sur le site, etc.), mais cela n'interdit pas que la page d'accueil comporte également d'autres liens.

Restez sobre dans la technologie :

D'une manière générale, il est préférable d'utiliser le moins possible d'images lourdes ou d'effets, type Flash ou Shockwave, non seulement pour alléger le chargement des pages, mais aussi pour ne pas énerver l'internaute pressé qui recherche une information précise. Rajouter des effets risque de créer de la confusion, et surtout de fatiguer l'utilisateur. Quant aux grandes images, on s'aperçoit qu'elles sont souvent inutiles, et ralentissent excessivement les pages.

Restez sobre dans la présentation :

Mieux vaut des pages graphiquement dépouillées, avec un petit nombre de polices, de couleurs, un bandeau-titre limité au logo de l'administration et/ou au nom du site, et concentrer ses efforts de graphisme sur de petits pictogrammes qui donneront un aspect plus professionnel. L'exemple du site du journal *Le Monde*⁵⁵ est à cet égard révélateur. Suite à l'échec de la formule "ultragraphique", le site actuel présente une grande simplicité visuelle.

Bannissez le texte sous forme d'image :

Particulièrement, rappelons que le texte sous forme d'image, même si cela permet de mieux en contrôler la présentation, est non seulement rédhibitoire du point de vue du temps de chargement, mais également pour les moteurs de recherche. A n'utiliser qu'avec parcimonie.

▪ Disponibilité du site

Exactitude et pertinence des liens externes :

Placez tous les liens dans l'index général du site et/ou sur la carte du site, ainsi que dans une page séparée du type « Liens Utiles » ou autre, laquelle doit être clairement mentionnée sur votre page d'accueil et dans les principaux menus. Etablissez les liens directement vers les informations intéressantes sur les sites externes, plutôt que sur la page d'accueil de ces sites.

⁵⁵ <http://www.lemonde.fr> (le site a changé depuis notre première visite)

Si vous mentionnez le rapport « Untel » du conseil d'Etat, ne vous contentez pas d'un lien vers le site du conseil d'Etat mais établissez plutôt directement un lien vers le rapport « Untel » à l'intérieur du site du conseil d'Etat. En effet, cela permet d'éviter beaucoup de perte de temps et de tracasseries pour l'utilisateur (et évitera également que l'utilisateur n'abandonne sa recherche, tout simplement).

Traquez les liens « morts » :

Imaginez la réaction des utilisateurs de votre site face à un lien hypertexte qui pointe sur une page qui n'existe plus (ou qui a été déplacée) et obtenant une page affichant la fameuse erreur "HTTP 404" ! Tous les liens vers d'autres sites se doivent de fonctionner parfaitement, tout particulièrement s'ils référencent une page particulière d'un site extérieur puisque cette page a de fortes chances de changer d'adresse ou tout simplement de devenir obsolète. Il est donc nécessaire de vérifier tous les liens périodiquement. Il existe pour cela sur le marché de nombreux logiciels gratuits ou bon marché qui le font automatiquement⁵⁶.

Avertissez les citoyens des nouveautés sur le site :

C'est une bonne idée d'inclure sur le site une section « Quoi de neuf ? » pour avertir l'utilisateur des derniers développements effectués sur le site : il s'agit là d'un bon point de départ à partir duquel commencer à surfer. Attention cependant, si vous avez une telle section, assurez-vous de la garder à jour ! Chargez quelqu'un d'ajouter un nouvel élément chaque semaine, si ce n'est chaque jour, et profitez-en pour pointer une partie du site que vous voudriez faire découvrir aux utilisateurs.

Testez les formulaires :

Comment supporter des formulaires qui rejettent sèchement votre demande à cause d'un champ non saisi alors qu'il est si simple de signaler les champs obligatoires par un petit message d'erreur avant d'envoyer la page au serveur ce qui évite un aller-retour inutile...

Le moteur de recherche :

L'attribut le plus important du moteur de recherche d'un site doit être sa fiabilité et sa rapidité à produire des résultats lorsque vous cliquez sur le bouton de recherche. Ensuite, il est important qu'il présente ces résultats de façon facile à comprendre. Pensez à offrir autant d'options de recherche que possible : par exemple, chercher dans une partie particulière du site, ou parmi un certain nombre de documents seulement ou, si l'index du site est très grand, rechercher uniquement à l'intérieur de celui-ci.

Surveillez les performances de votre serveur et de votre connexion :

Inutile de faire de grands efforts pour que vos pages soient légères si votre serveur est lent ou si sa liaison avec l'Internet est sous-dimensionnée... Pour avoir un indice de la qualité de fonctionnement de votre site, vous pouvez utiliser NetMechanic.com qui va effectuer pour vous un test des liens et du temps de réponse de votre serveur...

⁵⁶ L'un de ceux-là est CyberSpider, qui vérifie tous vos liens et vous fournit un rapport d'analyse très utile. On peut le trouver en téléchargement sur le site www.cyberspyder.com.

▪ Règles générales

Ligne de conduite :

Prenez bien garde à rester dans "la ligne du web" et à ne pas demander à vos utilisateurs des configurations exotiques pour pouvoir ne serait-ce que visualiser les pages de votre site.

Jamais de "plugs-in" :

Les pages reposant sur une extension nécessitant un "plug-in" sont tout particulièrement à éviter. En effet, la suite d'opérations généralement nécessaires à l'installation d'un plug-in est tout à fait irréaliste quand on veut s'adresser à un large public et sans offrir une assistance soignée.

Utilisateurs de base... :

N'oublions pas que si des millions de gens se connectent quotidiennement au site de Netscape, c'est le plus souvent sans le vouloir... Tout simplement parce que la plupart ne savent pas que le site par défaut n'est qu'une option facile à modifier !

Plus petit commun dénominateur :

Votre site ne sera très bon que s'il est accessible par le logiciel et le matériel le plus basique. Le standard le plus largement en vigueur aujourd'hui sur le web, est le HTML 3.2 (certes le W3C en est au HTML 4.0 mais tous les navigateurs en circulation ne le respectent pas, loin s'en faut !). Gardez surtout en tête que la plupart des informations (et plus particulièrement les informations importantes) doivent être disponibles sur de simples pages de texte. Testez votre site en utilisant du matériel et des logiciels archaïques.

Cette contrainte devient de plus en plus importante pour deux raisons : premièrement, les personnes aveugles ou mal voyantes sont de plus en plus nombreuses à vouloir utiliser Internet (voir idée suivante); et deuxièmement, parce qu'un nombre toujours croissant de personnes utiliseront, pour se connecter à l'Internet, des appareils portatifs (GSM, Palm, ...) avec de petits écrans à basse résolution difficilement capables d'afficher autre chose que du texte.

N'oubliez personne :

Il existe un certain nombre de règles de base à respecter pour autoriser l'accès d'un site à des personnes aveugles ou mal voyantes, utilisant des logiciels ou appareils spécialisés tels que des afficheurs Braille ou encore des appareils transformant le texte en parole. Tout cela ne peut en effet s'effectuer que sur des sites ne contenant que du texte. La première règle est donc d'offrir l'information sous forme de texte uniquement, lorsque cela est possible, ou, tout au moins, de disposer d'une option « texte seulement ».

D'autres règles sont :

- Utilisez toujours l'attribut « ALT » d'un marqueur d'image HTML pour ajouter une description de cette image, et soyez clair et bref dans cette description. Si vous n'utilisez pas l'attribut « ALT », essayez au moins d'inclure une description de l'image le plus près possible de celle-ci.
- Assurez-vous que les formulaires en ligne peuvent s'exécuter avec le système LYNX, lequel est compatible avec la machine Braille, ou proposez des alternatives aux formulaires en ligne (ex : téléphone).

- Les textes sous formes de colonnes multiples sont très difficiles à manipuler pour les aveugles car les logiciels spécialisés lisent bien souvent ligne par ligne. Ceci peut donc entraîner un bond de colonne en colonne et fournir dès lors un texte complètement incompréhensible. Essayez aussi de minimiser le nombre de liens hypertextes apparaissant sur une seule ligne de texte.
- Proposez des formats alternatifs pour des documents non basés sur du texte tels que les documents au format PDF d'Adobe, qui est actuellement très difficile à interpréter par les machines Braille. Cette remarque est particulièrement importante dans le cas de la consultation de documents publics.

Pour de plus amples informations à ce sujet, vous pouvez consulter les sites suivants : www.rnib.org.uk/digital/ , www.w3.org/WAI , <http://www.e-accessibility.com>

▪ Frames

Voici une liste (très résumée) des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs avec les sites qui ont recours aux frames :

Difficulté d'impression :

L' impression est perturbée car ce qu' obtient l' utilisateur quand il demande l' impression d' une page, c' est souvent le contenu de la frame principale (c' est à dire, celle qui appelle toutes les autres) !

Compatibilité :

Les tags HTML définissant les frames ne sont pas encore reconnus à l' identique par les navigateurs de Netscape et de Microsoft. Des cas extrêmes se présentent où le navigateur n' affiche rien du tout en annonçant "document chargé" dans la barre de message !

Logique de navigation :

Les frames brisent la linéarité de la navigation et le chemin mental que construit l' utilisateur au fur et à mesure de sa progression. Cette perturbation qui peut être considérée comme mineure par les développeurs, habitués à jongler avec le multi-fenêtrage, est souvent mal vécue par les utilisateurs "normaux".

Gestion des "bookmarks" ou signets :

Il faut bien comprendre que le navigateur web ne considère que l' adresse de la frame principale (celle qui charge les autres). Dans le même ordre d' idées, ceux qui veulent mettre un lien hypertexte vers une de vos pages se retrouvent condamnés à pointer vers la frame et non vers le contenu visé.

Page orpheline :

Imaginons qu' un utilisateur adresse directement un contenu secondaire (normalement encapsulé dans une frame) grâce à son URL. Cette page s' affichera sans sa frame ce qui peut être gênant si la frame principale contenait les éléments de navigation à l' intérieur du site (comme c' est souvent le cas) L' utilisateur se trouve alors dans l' incapacité de parcourir d' autres pages de votre site...

- Navigation

Navigation et design :

Design et navigation sont liés ! En effet, le principal élément qui caractérise le design d'un site (ou qui devrait...) réside dans le bandeau de navigation qui se retrouve sur toutes les pages (au moins pour les sites qui respectent ce principe !).

Vecteur de cohérence :

Le design doit donc être un élément fort de la cohérence du site. Le design doit avoir pour objectif prioritaire d'afficher clairement quelles sont les possibilités de parcours du contenu du site. Faire joli et donner une identité visuelle originale ne doivent intervenir qu'en second...

Bandeau à 7 items :

Pour revenir sur le bandeau de navigation, ce dernier ne doit pas présenter plus de 7 choix distincts. En effet, 7 est à ce niveau un chiffre magique ! Au-delà de cette limite, le cerveau humain passe en mode "lecture un par un" alors qu'il est capable de prendre en compte l'ensemble des choix en une fois si ces derniers sont égaux ou inférieurs à sept...

La règle des "20" :

Essayez de réduire à 20 le nombre maximum de liens par page sauf exception pour la page d'accueil et le plan du site

Evitez la confusion des genres :

La page d'accueil et d'orientation ne doit pas être confondue avec une "carte du site". On doit présenter ici les principales rubriques ou sections du site, pas en faire le détail...

Autorisez une navigation indépendante des images :

Les menus graphiques doivent toujours être doublés par leurs équivalents en HTML, généralement placés en bas de la page

- Lisibilité

Evitez les pages à fonds sombres ! :

En effet, il est plus pénible de lire du texte de couleur claire sur fond sombre que le contraire. Le contraste est un élément important du confort de lecture et il est prouvé que les meilleurs résultats sont de loin obtenus avec des fonds de couleur claire...

Attention aux couleurs de vos textes ! :

Le bleu ou le vert sur fond blanc ne donnent pas de bons résultats (on remarquera que le noir sur fond bleu n'est pas terrible non plus!)... Vérifier la lisibilité des textes avec les différentes couleurs (noir, blanc et bleu ou couleur des liens) par rapport à l'arrière plan. Dans l'exemple ci-dessous, les trois textes apparaissent lisiblement sur le fond clair. Par contre dans le contre-exemple, le texte en noir et en bleu est beaucoup plus difficilement lisible.

| Exemple | Contre-exemple |
|----------|----------------|
| En noir | En noir |
| En blanc | En blanc |
| Un lien | Un lien |

Aérez ! :

L'emploi des espaces est également à soigner. Tasser tout son texte en un seul paragraphe sous le prétexte d'éviter le recours à « l'ascenseur » pour faire défiler la page est un mauvais prétexte ! Une fois encore, il est préférable de répartir un contenu volumineux sur plusieurs pages que l'on "chaîne" entre elles plutôt que sur une seule page (exception : les pages prévues spécialement pour l'impression).

Mettre de gros documents en ligne :

L'une des façons les plus simples est d'utiliser Adobe pdf. Cependant, ce format n'est pas lisible par tout le monde car il nécessite l'installation d'un plug-in pour le navigateur. Dès lors, si vous souhaitez utiliser les fichiers pdf, faites également en sorte que les documents soient accessibles dans au moins un autre format. Au plus vous offrirez de formats différents, au plus il sera facile pour les utilisateurs de pouvoir accéder aux documents.

Si vous souhaitez placer en ligne un long document au format HTML, il peut être très intéressant de le faire précéder d'une page d'introduction, sorte de plan, contenant des liens vers les différentes parties du document. Dans ce cas, faites précéder les liens d'une courte description de ce qu'il est possible de trouver dans cette partie.

Identifiez-vous! :

De bonnes habitudes à prendre : afficher ses coordonnées, mettre en clair l'adresse e-mail du webmaster, ainsi que la date de la dernière modification sur toutes les pages.

Illustrations

Au moyen de capture d'écran⁵⁷ de sites gouvernementaux, nous allons illustrer certaines des recommandations que nous avons exposées ci-dessus.

Exemple n°1 : Hotjob⁵⁸

Développé au sein de la Direction des Systèmes d' Information, fruit d' une collaboration étroite entre le Fonds Social Européen, la Région wallonne et le FOREM, *Hotjob* se veut un maillon indispensable du redéploiement de l' emploi.

Le FOREM possède 150 sites répartis sur le territoire wallon pour un budget de 10 milliards de francs et 3200 agents faisant de cet organisme le plus gros pararégional wallon. Après les élections législatives de juin 1999, le nouveau gouvernement wallon lance un programme baptisé "Contrat d' Avenir pour la Wallonie". Les autorités politiques y confirment leur souhait de modernisation et d'amélioration des performances des services publics. A la suite de quoi, le site du FOREM a connu une totale refonte et se nomme désormais www.hotjob.be, site que nous avons choisi d'exposer en premier lieu. (Voir image page suivante)

Au premier coup d'œil, la page d'accueil du site surprend par l'originalité de sa présentation (surtout au niveau de la couleur). Néanmoins, elle n'en est pas moins claire et bien structurée. De plus, la page n'est pas surchargée et constitue un bon point de départ vers l'ensemble des fonctionnalités du site. Il faut juste regretter que le site soit parfois un peu lourd à charger. Voici donc ce que l'on peut en dire :

Figure 7.1 : www.hotjob.be



⁵⁷ Shootpro v1.2, Freeware, R.Remblain, 2001

⁵⁸ www.hotjob.be

1)- Le sigle du site est bien visible et présent sur toutes les pages du site. Ce qui, de manière passive, améliore la mémorisation du nom du site ainsi que la promotion de son image.

2)- Les informations sont découpées selon le profil de l'utilisateur : personnes ou entreprises. Cela permet de mieux cibler et classer les services. De plus, l'utilisateur peut d'un seul coup d'œil repérer la catégorie qui l'intéresse, effet renforcé par le placement central des catégories. Notons aussi la présence d'une section « my hotjob » qui offre des services personnalisés à l'internaute, ce qui à l'heure actuelle est de plus en plus apprécié des citoyens. D'autre part, la couleur du fond d'écran change selon la section choisie (jaune pour une personne physique, vert pâle pour les entreprises et vert foncé pour « my hotjob », ce qui représente un moyen facile et immédiat de vérifier que l'on se trouve dans la bonne partie du site.

3)- Le moteur de recherche est directement accessible à partir de la page d'accueil, ce qui représente un atout pour une personne cherchant des informations spécifiques.

4)- Une petite barre de navigation reprenant les sections importantes est présente sur la page d'accueil ainsi que sur toutes les autres pages du site. Néanmoins, sa présentation n'est pas uniforme selon les pages visitées, ce que nous trouvons dommage en vertu du principe de cohérence et d'homogénéité. Cette petite barre de navigation est complétée par une autre barre, sur les pages suivantes, regroupant les services disponibles à ce niveau. L'emploi de barres de navigation différentes selon les finalités est un concept ergonomique intéressant.

5)- On trouve dans le coin inférieur gauche tous les logos des responsables du projet ou y ayant collaboré. L'utilisateur du site peut donc directement prendre connaissance de l'identité des concepteurs et associés du site. De plus, si un des logos lui est connu, cela peut renforcer à priori la confiance de cet internaute, surtout s'il s'agit de sa première visite sur la page. Il faut aussi noter que certains logos sont « clickables » et ouvrent directement une nouvelle fenêtre de navigation sur la page d'accueil de l'entité représentée par le logo (notons juste, en passant, qu'ouvrir une nouvelle fenêtre est une décision très juste car cela a la double utilité de permettre à l'utilisateur de ne pas fermer la fenêtre actuelle ainsi qu'éviter le doute pour l'internaute quant à la filiation du site ouvert).

6)- Une petite barre de navigation en HTML a été ajoutée dans le coin inférieur droit de l'écran reprenant les différentes langues proposées pour le site (à savoir, ici, le français, le néerlandais, l'allemand et l'anglais). L'utilisateur peut dès lors passer d'une langue à l'autre d'un seul clic! Il faut souligner que cette barre de navigation est directement accessible même dans une résolution de 800*600, c'est à dire qu'il ne faut pas utiliser d'ascenseur vertical pour y accéder. Ceci est très important pour un internaute arrivant sur la page d'accueil dans une langue lui étant inconnue : d'un seul coup d'œil, il peut apercevoir ce menu et changer le contenu dans la langue qui lui convient. En plus de la langue, on retrouve également le responsable principal du site ainsi que la date de la dernière mise à jour.

Exemple n°2 : FirstGov⁵⁹

FirstGov a pour but de donner une information fédérale, quelle qu'elle soit, à un utilisateur en pas plus de trois clics de souris. L'idée est de « rendre le gouvernement plus accessible et attentif aux citoyens » dit Mark Forman, le vice-président des technologies de l'information et de l'E-gouvernement. La capacité et l'efficacité de *FirstGov* à trouver de l'information gouvernementale lui a permis de trouver une place dans les « 50 sites les plus utiles » du *Yahoo Internet Life magazine*.

Figure 7.2 : www.firstgov.gov



Nous n'allons plus ici faire l'inventaire de toutes les qualités de l'interface mais juste souligner quelques points intéressants :

- Design sobre et utilisation de couleurs bien adaptées
- Bandeau propre au site commun à toutes les pages
- Site découpé selon la classe d'individus (citoyens, entreprises, gouvernement) en position centrale
- Menu séparé sur la droite reprenant les titres de section classés, d'une part, selon le niveau de gouvernement et d'autre part, selon les services principaux offerts

⁵⁹ www.firstgov.gov

- Moteur de recherche directement accessible avec un certain nombre d'options de base : la performance de ce moteur de recherche est assez spectaculaire
- Menu (disponible sur toutes les pages du site en haut directement en dessous du bandeau) reprenant les services de navigations indispensables : le retour à la page d'accueil, la carte du site, l'aide, ainsi que la rubrique « à propos de nous ».

Exemple n°3 : Ministère des transports de l'Ontario⁶⁰

Ce site, qui reprend toutes les informations relatives aux transports en Ontario, offre certains services et fournit des liens vers des sites connexes ou vers d'autres sites gouvernementaux.

Nous avons choisi d'illustrer la carte du site afin d'une part d'observer la structure compartimentée selon des thèmes spécifiques : le ministère, les conducteurs et véhicules, la sécurité routière, les camions et autobus, les infos pour les voyageurs, ... mais aussi d'autre part d'observer des astuces qui n'ont pas encore été illustrées.

Figure 7.3 : Ministère des transports de l'Ontario, haut de la page

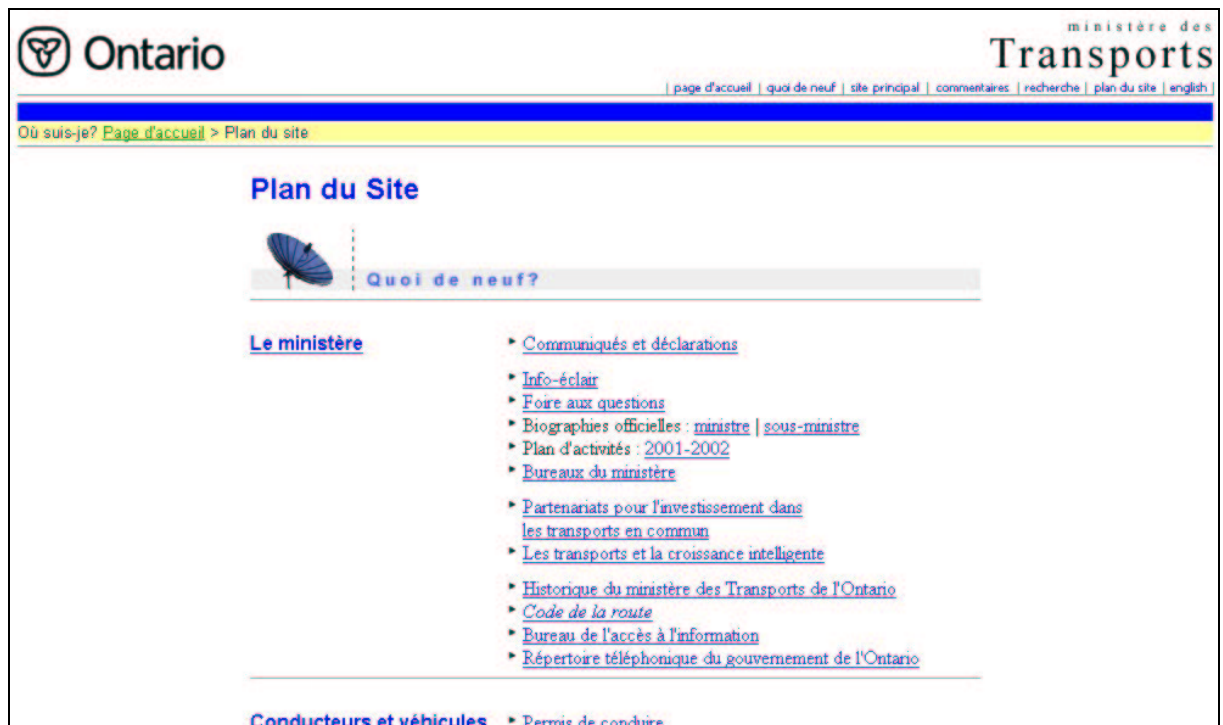


Figure 7.4 : Ministère des transports de l'Ontario, bas de la page



⁶⁰ <http://www.mto.gov.on.ca/french/index.html>, <http://www.mto.gov.on.ca/french/map.htm>

- La présentation est à nouveau très sobre et le choix des couleurs assure une très bonne lisibilité
- Nous pouvons observer le logo du site mis en évidence, la barre de navigation reprenant les outils de navigation (remarquons, encore une fois, que le nombre de rubriques sur le bandeau n'excède jamais 7 items) ainsi que la date de dernière mise à jour en bas de la page.
- Ce qui est spécifique sur ce site est la présence d'un « Où suis-je ? » en haut de l'écran, mis en évidence par un bandeau jaune. Ceci est très utile pour connaître en un clin d'œil sa position dans l'arborescence du site. De plus, les pages « parentes » sont directement « clickables », ce qui offre un outil de navigation à la fois simple et efficace.
- En bas de la page, on retrouve l'ensemble des sections du site regroupées en un seul endroit, et ce en version HTML. Ceci permet à de vieux navigateurs de s'en sortir aisément dans la navigation.
- Plus anecdotique, mais important, on peut également observer le copyright en bas de page ainsi que l'entité à laquelle il faut s'adresser pour pouvoir se servir du contenu du site pour une raison commerciale

En bref

Le contenu du site :

- **Les attentes des citoyens en matière d'informations et de services administratifs :**
 1. Identifiez les groupes cibles :
 2. Homogénéisez le contenu de votre site :

Présentation et agencement du contenu :

- **Conseils, astuces et observations :**
 1. Présentation
 2. Disponibilité du site
 3. Règles générales
 4. Frames
 5. Navigation
 6. Lisibilité

Illustrations :

- **Exemple n°1 : Hotjob**
- **Exemple n°2 : FirstGov**
- **Exemple n°3 : Ministère des transports de l'Ontario**

? Comment gérer le site, sa création et son évolution ?

La création du site

Développer le site administratif progressivement

Nous vous conseillerons très fortement de développer le site de façon progressive et ce pour plusieurs raisons. Il faut bien se rendre compte que la mise en place d'un tel projet est un travail de longue haleine qui, pour être réussi, doit se faire progressivement dans le temps et se doit d'éviter la précipitation. Le projet introduira également des modifications dans l'organisation du travail, et vous risquez dès lors de vous heurter à des résistances. Le budget dont vous disposez n'est pas non plus extensible à souhait et il est dès lors préférable de commencer par intégrer au site les fonctionnalités qui plaisent le plus aux citoyens.

Les différents types de sites

En pratique, on peut distinguer trois types différents de sites, caractérisés selon différents modes de communication et en fonction de la nature de l'échange : site informationnel, site communicationnel et site transactionnel. Ceci est vraiment très intéressant car il est alors possible de créer un site informationnel dans un premier temps puis de faire évoluer celui-ci ou une partie de celui-ci vers un site communicationnel, voire même transactionnel. N'oubliez pas cependant que plus le niveau de sophistication sera élevé, plus les coûts et le temps à investir dans sa création seront élevés aussi. Cette approche propose donc une évolution par étapes selon les objectifs que la collectivité publique désire atteindre.

Voici ci-dessous quelques explications sur les différents types de sites qu'il est possible de réaliser :

▪ Site informationnel

Le rôle de ceux-ci est la diffusion d'informations officielles et accessibles à tous par Internet et dont la mise à jour est réalisée en temps réel, par exemple : un site informatif ou un e-mail informatif.

Exemples concrets : Sites informationnels

En France, plus de 4000 sites publics proposent de l'information. Le site du gouvernement fédéral belge édite des informations très générales. Il vous est possible de savoir qui a été "soulé" ou "soufflé" en 1998, de connaître le curriculum vitae de Dirk Frimout ou bien d'où nous vient la culture du chicon.

▪ Site communicationnel

Interaction qui implique des questions/réponses avec les individus, entreprises ou groupes de personnes. Par exemple : Messagerie électronique, forum public, téléchargement de formulaires

Exemples concrets : Sites communicationnels

- " Europe Direct" est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne. Un service d'orientation est notamment ouvert aux citoyens, animé par des experts juridiques qui répondent à des questions pratiques.
- "Votre point de vue sur l'Europe" est un autre site patronné par la Commission européenne et voulu très interactif. Au menu : répondre à des sondages, lancer des pétitions, adresser des réclamations au médiateur européen, poser des questions, participer à des discussions en ligne sur l'avenir de l'UE, intervenir dans l'élaboration des politiques, accéder aux marchés publics,... L'Europe a manifestement décidé de s'ouvrir au dialogue par la voie électronique. Reste à vérifier que ce dialogue fera l'objet d'un réel suivi.
- Au niveau belge, le site du gouvernement fédéral vous aiguille vers les adresses de contact des fonctionnaires d'information fédéraux. Néanmoins, selon une enquête que l'on peut trouver sur le site www.egouvernement.be , seulement un tiers des personnes contactées ont répondu par e-mail à la sollicitation.

▪ Site transactionnel :

Procédures à distance qui permettent d'acquérir des prestations et des services en ligne ou de soumettre des données. Par exemple : Opérations administratives en ligne (formulaires, votes), traitement de données personnalisées.

Exemples concrets : Sites transactionnels

En France, la moitié des formulaires administratifs sont déjà disponibles en ligne. En matière d'impôt en ligne, l'Espagne apparaît comme un précurseur. Concernant le vote en ligne : l'Allemagne espère l'autoriser, dès 2006, aux élections locales ; la France en est encore au niveau expérimental, et aux Etats-Unis, on reste très prudent.

Evaluation du site

▪ Evaluez l'usage réel du site

Essayez d'obtenir les statistiques d'utilisation du site, donnez la parole aux utilisateurs. Diverses méthodes peuvent être utilisées pour cela, de l'e-mail, en passant par le téléphone et jusqu'aux questionnaires en ligne. Placez au minimum une adresse e-mail de contact sur la page d'accueil, ainsi que dans tous les menus principaux. Faites aussi attention de bien séparer les remarques concernant le site et son organisation, des remarques concernant votre organisation et les services qu'elle propose via le site.

- Évaluez le site du point de vue technique

Testez le site avec différents navigateurs et différentes résolutions d'écran. Activez puis désactivez les scripts et les images, ... Ceci, afin d'identifier les problèmes techniques éventuels.

- Utilisez vous-même votre site :

Connectez-vous sur votre site comme si vous étiez un utilisateur Internet débutant et naviguez à travers votre site. Demandez à vos collègues de faire de même et de vous donner leurs impressions. Essayez d'obtenir l'aide d'autant de personnes que possible, de préférence venant de sections différentes de l'organisation. Faites ceci régulièrement, et à chaque fois essayez d'imaginer que vous êtes quelqu'un de différent : une mère célibataire, un chômeur, une personne ne parlant pas bien la langue utilisée sur le site, ... Ceci vous permettra de vérifier que vous n'avez oublié aucune catégorie d'utilisateurs et que ces dernières disposent bien de toutes les informations qui pourraient leur être utiles.

En bref

La création du site :

- **Développer le site administratif progressivement :**
- **Les différents types de sites :**
 1. Site informationnel
 2. Site communicationnel
 3. Site transactionnel
- **Evaluation du site :**
 1. Évaluez l'usage réel du site
 2. Évaluez le site du point de vue technique
 3. Utilisez vous-même votre site

? A quoi faut-il faire attention pour promouvoir l'usage de son site ?

La sécurité

La sécurité est l'un des points les plus importants pour le citoyen. Nous avons pu remarquer que lorsqu'il utilise de nouvelles technologies, telles que l'Internet, le citoyen ne se sent pas en sécurité et cela constitue donc un frein à l'utilisation plus intensive de ce moyen de communication par l'administration.

Par rapport à l'extérieur

▪ Authentification et sécurisation

La mise en place de l'E-gouvernement nécessite des solutions en termes de sécurité afin d'assurer le respect des procédures administratives aussi bien que l'intégrité des processus de vote. Il s'agit du premier défi à relever. Le second défi consiste à s'assurer de l'identité de l'utilisateur et de lui garantir la confidentialité des données échangées, dans l'optique du respect de la sphère privée, par la mise en place de solutions d'authentification et de cryptage faisant appel par exemple au concept d'infrastructure de clé publique. Des solutions techniques existent et sont disponibles pour répondre à la majeure partie des enjeux techniques tant en termes de mise à disposition de l'information et de transaction que de sécurité et d'identification. Un autre problème est celui de la protection de la vie privée.

Exemples : Quelques initiatives pour améliorer et faire face aux problèmes de sécurité

1. Carte d'identité électronique en Belgique :

La carte d'identité que chaque belge casera demain dans son portefeuille sera une carte à puce, qui ne devrait pas être bien différente des cartes Bancontact ou Proton. La décision du gouvernement remonte à juillet mais il reste encore à choisir les fournisseurs qui se partageront cette affaire (dix millions de Belges sont concernés), ainsi que les onze communes pilotes (une pour chaque province et une pour Bruxelles). Cette carte permettra entre autre de pouvoir s'identifier électroniquement lorsqu'on utilisera des services administratifs par Internet.

2. Postbox :

En collaboration avec les communes de Leuven, Marche-en-Famenne et Woluwe-St-Pierre, le 19 février 2002, La Poste lance un projet pilote avec PostBox. Ce service électronique garantit la sécurisation et l'identification des e-mails et donne aux habitants des communes-pilotes un accès on line aux formulaires administratifs. PostBox est une boîte aux lettres électronique personnelle et identifiée pour la vie. Grâce à l'enregistrement physique et unique dans un bureau de poste, PostBox peut garantir l'identité des correspondants. En plus, la plate-forme garantit l'intégrité du message, ainsi que la date et l'heure de l'envoi. PostBox offre des applications pratiques pour tout le monde. Le premier de ces nouveaux services est une série de formulaires électroniques avec lesquels les habitants des communes de Leuven, Marche-en-Famenne et Woluwe-St-Pierre peuvent accomplir certaines démarches administratives par ordinateur sans devoir se rendre personnellement au guichet. Ainsi, il devient possible de demander directement à partir de chez

soi des documents émanant de l'Administration Communale comme par exemple un certificat de composition de ménage ou un extrait d' acte de naissance.

Source : <http://pv.fr.bpg.post.be/fr/private/products/courrier/postbox/default.asp>

- Notice de protection des données à caractère privé

Si votre site récupère des données à caractère privé, telles que les adresses e-mails ou toutes autres données concernant les utilisateurs, vous devez garantir que votre politique en matière de vie privée reste bien en accord avec les nouvelles lois qui pourraient être entrées en vigueur depuis la création du site.

- Prenez grand soin de la protection des données

Faites bien attention à garder les ordinateurs qui peuvent accéder à l'Internet séparés des autres tant que le protocole de connexion et les firewalls de sécurité n'ont pas été mis en place et configurés correctement.

Les firewalls sont en constante évolution et amélioration, et il existe un énorme choix de packages différents. En Angleterre, le schéma de certification IT-SEC teste ces programmes à un très haut niveau, et a dès à présent certifié un certain nombre de packages, d'autres sont encore en évaluation. Pour plus d'informations, voir la section « certified products » du site IT-SEC : www.itsec.gov.uk .

Une fois que vous avez acheté un firewall il vous reste encore à le configurer de manière adéquate et à vérifier ses « logs » régulièrement pour détecter toute tentative d'intrusion dans votre système. Attention cependant qu'un firewall ne vous met pas à l'abri d'attaques venant de l'intérieur de votre organisation, ni des erreurs humaines, ce qui fait que toutes les autres précautions possibles devront également être prises : par exemple, protection par mot de passe, accès aux données limité à certaines personnes de confiance, ...

Gardez aussi à l'esprit qu'il n'existe pas de connexion à l'Internet qui soit entièrement sécurisée et que de ce fait toutes les données sensibles devraient être gardées sur un système séparé. D'un autre côté, il n'est pas non plus nécessaire de paniquer : un bon firewall et une attention particulière apportée aux possibles erreurs humaines permet d'obtenir un niveau de sécurité tout à fait satisfaisant.

A l'intérieur même

- Un mot de passe par personne

Si une des sections de votre site n'est accessible que grâce à l'usage d'un mot de passe, assurez-vous que chaque personne dispose de son propre mot de passe et que ce dernier ne soit jamais échangé avec d'autres personnes (ceci n'est évidemment possible qu'au sein d'une seule et même organisation ; il est impossible de vérifier l'usage que les internautes font d'un mot de passe).

Et si quelqu'un se présente à la place d'une personne absente, veillez à ce qu'il utilise son propre mot de passe et non celui de la personne pour laquelle il effectue l'opération. De

même, dès qu'une personne quitte l'organisation, effacez immédiatement son mot de passe des registres. Ceci est le plus sûr des systèmes car il n'est jamais nécessaire de révéler son mot de passe à qui que ce soit et, chaque personne étant identifiée par son propre mot de passe, il est dès lors beaucoup plus facile de retrouver par la suite qui a fait quoi dans le système.

De cette façon, vous pouvez également créer un système dans lequel différents individus possèdent différents niveaux d'autorisation d'accès, leur permettant d'accéder à un certain nombre de zones bien définies.

- Code de précaution

Définissez un code d'utilisation de l'Internet, en spécifiant qui a le droit de se connecter, quand et pour quels motifs. Ces termes devraient faire partie des contrats que signent les employés. Il est évidemment nécessaire de tenir les personnes concernées au courant de toute modification de ce code.

Autres

Stimuler l'usage

- Aidez l'utilisateur

Ne surestimez jamais les connaissances, en matière d'Internet, que possèdent les utilisateurs de votre site. Vous allez recevoir la visite d'internautes pour lesquels ce sera la première incursion dans le cyberspace. C'est pourquoi il faut vous assurer que l'aide sur la façon d'utiliser le site est, idéalement, accessible à partir de chaque page et que cette aide couvre tout, des informations les plus basiques (qu'est-ce qu'Internet) à l'information technique la plus pointue. L'aide doit toujours être facilement accessible mais ne doit pas non plus déranger les utilisateurs plus expérimentés (par des « pop-up » incessants, par exemple). Il existe également un certain nombre de sites, contenant des cours en ligne gratuits sur les bases du fonctionnement de l'Internet⁶¹, auxquels vous pouvez faire référence.

Exemples : Initiatives d'aide à l'utilisateur

Certaines initiatives telles que par exemple le projet *Iperbole Civic Network* (<http://www.commune.bologna.it>) lancé par la commune de Bologne, en Italie, proposent notamment une campagne d'éducation des citoyens, ou encore un portail dédié aux personnes âgées et comportant des interfaces retravaillées et simplifiées. D'autres communes, comme par exemple Brême, en Allemagne (www.bremen.de), ont créé des « Web-Points » qui sont en fait des endroits (souvent des écoles) dans lesquels les citoyens non expérimentés en matière d'Internet peuvent venir utiliser le web et se faire aider par des personnes compétentes en cas de besoin. De même, la petite ville de Naestved, au Danemark (www.naeskom.dk), a mis sur pied des « Open Data Centres » offrant un accès gratuit à l'Internet aux personnes âgées, défavorisées ou handicapées.

⁶¹ Par exemple : www.bbc.co.uk/webwise

Si vous placez en ligne un certain nombre de formulaires électroniques, essayez, dans la mesure du possible, de garder plus ou moins la même présentation pour ceux-ci que pour les formulaires papiers originaux, leur utilisation n'en sera que plus facile pour le citoyen.

- Proposez différents lieux d'accès

Le nombre de personnes ayant accès à l'Internet depuis leur foyer est encore assez faible, même s'il est vrai que ce nombre est en constante augmentation. Dans la mesure où un site administratif se veut orienté vers le citoyen, on ne peut tolérer qu'une minorité seulement de ceux-ci puissent accéder au site et aux avantages qu'il propose. Afin de faire face à ce problème, il pourrait être intéressant de proposer un accès Internet dans différents lieux publics tels que par exemple les bibliothèques, les gares ou bureaux de poste, les écoles, etc. Veillez aussi à bien informer les citoyens sur l'existence de ces lieux d'accès.

- Faites la publicité de votre site

Renseignez votre site auprès de tous les moteurs de recherche possibles. De même, enregistrez votre site sur d'autres sites listant les sites du secteur public, comme par exemple, pour l'Angleterre, le service d'information du gouvernement : <http://www.open.gov.uk> . Pour plus de renseignements sur les possibilités de publicité pour votre site, allez voir : <http://ep.com/faq/webannounce.html> .

Renseignez aussi votre site dans toutes les publications de l'administration. Assurez-vous que votre service presse saisisse bien chaque opportunité de faire la publicité du site dans tous les articles qui sont écrits, tant pour la presse nationale que pour tout autre média. Et si votre site est destiné à une catégorie de population particulière, faites-en la publicité dans les revues et médias utilisés par ces personnes, et pas uniquement dans la presse spécialisée en informatique.

Le risque de fracture numérique dans cette « E-administration »

Le revers de la médaille d' un service public intégré avec davantage de valeur ajoutée est la menace de voir se creuser un nouveau fossé social entre les clients capables d' utiliser le nouveau modèle, d' une part, et les "personnes à la traîne", d' autre part.

On peut affirmer que cette fracture est bien réelle. En effet, des chiffres relativement récents concernant Internet (Ispa, novembre 2000) et cités par le Ministre des Télécommunications donnent 2.326.268 connexions pour la Belgique. Il faut cependant remarquer que, parmi ce nombre élevé des abonnements à l'Internet, certains ne représentent pas toujours un internaute actif. Le nombre d'utilisateurs finaux actifs liés à l'Internet serait dès lors de 1.015.447. Les connexions n'ayant pas été utilisées depuis au moins deux mois pour se connecter à l'Internet ne sont pas incluses dans ces chiffres. Au-delà des oscillations statistiques, ce que l' on peut affirmer, c' est que plus des deux tiers des Belges ignorent complètement Internet dans leur vie quotidienne.

- La répartition de cette fracture en Europe et à travers les différents groupes sociaux :

Notons que la fracture numérique n'est pas neutre, à savoir que certains paramètres sociaux déterminent plus ou moins la propension à utiliser les TIC. Ainsi, le profil moyen de l'internaute belge continue de s'apparenter à quelqu'un de plutôt jeune, masculin et d'un niveau social assez aisé. Au niveau des entreprises, on se rend compte que les PME ne sont pas aussi rapides que les multinationales à adopter les TIC. Au niveau des régions, on note des différences importantes entre la Wallonie et la Flandre, par exemple, ou encore entre les villes et les campagnes. A l'échelle européenne, les disparités sont particulièrement aiguës : 75% des Danois ont accès à Internet, contre 5% des Grecs !

- Solutions proposées actuellement par Luc Van den Bossche, le Ministre belge de la Fonction publique :
 1. L'instruction devra apporter des solutions. Citons, entre autres, les road shows organisés par le Ministre de l'Economie, Charles Picqué, et qui visent à démystifier l'outil Internet auprès des particuliers comme des entreprises.
 2. Des kiosques publics devront être exploités. Par exemple, des bornes interactives dans les maisons communales, les bureaux de poste, les stations de métro, les bibliothèques, les écoles,... de manière à toucher un maximum de gens et à augmenter la participation au nouveau modèle de services.
 3. Tant que tout le monde n'aura pas accès au nouveau système, on ne considérera l'administration électronique que comme un moyen supplémentaire d'accéder à l'administration.

De son côté, en juin 2000, le Ministre des télécommunications, Rik Daems, s'est chargé de faire baisser le prix horaire des communications internet.

Exemples concrets : Projets pour lutter contre la fracture numérique

- Le gouvernement wallon entend assurer le respect d'une des lois essentielles du service public : l'égalité d'accès de tous les citoyens. En instaurant le gouvernement électronique, un des objectifs est de contribuer à la diffusion des TIC et d'éviter ainsi une dualisation liée à la fracture numérique. C'est déjà dans cet esprit que la Région wallonne a lancé les cyber-écoles en collaboration avec la Communauté française.
- Le but de l'autorité publique demeure avant tout d'assurer la meilleure accessibilité de chacun aux services qu'il est en droit d'attendre de la collectivité. Le citoyen conservera donc la liberté absolue de demander des informations et de mettre en route des procédures en recourant au canal qu'il aura choisi. Dans un nombre de plus en plus important de cas, il pourra exploiter les possibilités de l'Internet, auquel il accèdera de chez lui ou par le biais d'ordinateurs publics, disponibles dans des kiosques, des bibliothèques, des bornes provinciales ou communales.
- Les services offerts pourront toujours s'exécuter via des guichets physiques ou accessibles par des moyens traditionnels (comme le téléphone) pour rencontrer le droit des personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas manipuler elles-mêmes un ordinateur.
- La commune de Sombreffe organise des formations gratuites à l'utilisation d'Internet: recherche et consultation de sites, courrier électronique, groupes de discussion, etc. Il s'agit d'initiations à destination des personnes qui ne connaissent pas encore Internet. Depuis février 2000, ces formations ont lieu en journée et en soirée de façon à permettre à tout le monde d'y participer. Elles sont dispensées par des formateurs volontaires et bénévoles qui désirent partager leur expérience (<http://www.sombreffe.be/> (quoi de neuf ?))

En bref

La sécurité :

- **Par rapport à l'extérieur :**
 1. Authentification et sécurisation :
 2. Notice de protection des données à caractère privé :
 3. Prenez grand soin de la protection des données :
- **A l'intérieur même :**
 1. Un mot de passe par personne :
 2. Code de précaution :

Autres :

- **Stimuler l'usage**
 1. Aidez l'utilisateur :
 2. Proposez différents lieux d'accès :
 3. Faites la publicité de votre site :
- **Le risque d'exclusion involontaire de personnes dans cette « E-administration »**
 1. La répartition de cette fracture en Europe et à travers les différents groupes sociaux :

Conclusion

Tout au long de ce mémoire, nous vous avons présenté l'E-gouvernement ainsi que les concepts connexes. Nous nous sommes essentiellement attachés à présenter l'approche « citoyen ». En effet, ceux-ci sont, à notre avis, les principaux intéressés par les changements survenant actuellement dans l'administration et sont pourtant ceux dont l'avis est le moins pris en compte lors de ces changements : très peu d'études sur leurs besoins et leurs attentes ont été réalisées jusqu'à présent. Nous avons donc décidé d'entreprendre nous même une série d'enquêtes afin de nous rendre compte au mieux de la situation.

Nous avons commencé par faire un petit état de l'art des réalisations en matière de guichets uniques. Nous ne pouvons pas vraiment tirer de conclusion sur cette enquête « Tour d'horizon des guichets uniques » car elle n'est pas assez statistique et objective. Elle nous a néanmoins permis de faire quelques observations pertinentes :

Les sites officiels sont en général très larges ou très profonds⁶² mais ne sont jamais les deux en même temps.

Il existe des disparités au niveau de la qualité des sites gouvernementaux et au niveau de l'utilisabilité de ces sites, selon les régions du monde.

Les projets de guichets uniques les plus aboutis au niveau de la complétude du service proposé en ligne sont généralement des projets plus matures que les autres. En effet, les portails transactionnels qui incarnent la prestation de ce type de service sont souvent des projets dont la date de création est antérieure à celle des portails informationnels et dynamiques.

Cette enquête, que nous avons ensuite complétée avec les résultats d'autres enquêtes similaires, nous a surtout servi à découvrir le paysage des sites gouvernementaux et à orienter la suite du mémoire vers une approche du respect et de l'évaluation des attentes du citoyen.

Nous avons ensuite essayé de décrire et d'expliquer un certain nombre de bonnes pratiques intéressantes lors de la mise en place d'un projet d'E-gouvernement. Mais pour pouvoir réellement décrire l'influence de l'utilisation des TIC, dans la prestation d'e-services administratifs, sur les utilisateurs de ces services, il faut d'abord savoir ce que ceux-ci souhaitent réellement. Les études d'utilisabilité et les différentes enquêtes, orientées sur les services, déjà existantes n'ont ici qu'une portée limitée et ne peuvent dès lors que servir à réorganiser un peu les sites et à essayer de les rendre un peu plus orientés vers les citoyens.

C'est pourquoi nous nous sommes attachés, dans la deuxième section de ce mémoire, à étudier les attentes et les besoins des citoyens, mais aussi leurs compétences en matière de nouvelles technologies. Nous avons pour cela réalisé nous-mêmes quelques enquêtes, que nous avons ensuite mises en parallèle avec d'autres enquêtes déjà existantes, afin de consolider nos résultats.

Les résultats que nous avons pu obtenir dans nos enquêtes sont intéressants car il est possible de voir qu'une stratégie de création du site en plusieurs étapes (d'abord un site informationnel

⁶² Le terme « large » signifie que beaucoup d'informations sont disponibles, à propos de nombreux services. A l'inverse, le terme « profond » désigne les sites sur lesquels peu de services sont proposés, mais où ces services sont partiellement ou entièrement réalisables en ligne.

puis dynamique et enfin transactionnel) serait très adaptée avec l'avis des citoyens, au point de vue financier, et permettrait de relancer l'intérêt de l'internaute à chaque étape.

Nous pouvons également dire qu'il existe un réel intérêt pour le développement d'un Internet communal (site web communal) permettant aux citoyens d'obtenir plus facilement et/ou plus rapidement les informations ou services qu'ils souhaitent. L'intérêt qui est ici porté à la commune ne se limite pas uniquement aux informations sur cette dernière, mais aussi aux services transactionnels (à valeur ajoutée pour le citoyen) que celle-ci pourrait fournir.

Même s'il est toutefois vrai qu'un certain nombre de personnes est encore contre l'idée d'utiliser Internet pour ses rapports avec l'administration, nous avons pu mettre en évidence qu'une partie de ceux-ci serait prête à changer d'avis sous certaines conditions (baisse des tarifs d'Internet, ...). Ceci est assez encourageant pour la suite du développement de l'E-administration. Il ne faut cependant pas pour autant s'imaginer que l'administration « classique » pourra être totalement supprimée : les deux formes d'administrations (classique et électronique) devront coexister côte à côte afin de fournir le meilleur service possible aux citoyens.

Après avoir étudié les attentes des citoyens, nous avons souhaité étudier un minimum leurs compétences en matière de nouvelles technologies. Nous avons donc réalisé un petit test qui, bien qu'effectué sur un échantillon de taille réduite, nous a permis d'obtenir quelques résultats intéressants. Malgré (ou à cause de ?) ce très petit échantillon, les résultats confirmèrent bien ce que nous avions pris comme hypothèse : une grande partie de la population éprouve encore des difficultés à se servir des nouvelles technologies. Nous avons par contre été surpris du peu de différences existant entre les utilisateurs experts et les utilisateurs intermédiaires, le fossé étant, par ailleurs, énorme entre ceux-ci et les utilisateurs débutants. Nous avons aussi pu remarquer que, dans l'ensemble, les utilisateurs ont trouvé les sites « interactifs », sur lesquels se sont déroulés les tests, intéressants et relativement faciles à utiliser (sauf pour les utilisateurs débutants).

Ceci tend à montrer qu'il existe bel et bien une demande pour ce genre de projets et d'infrastructures, mais qu'il faudra encore beaucoup de travail afin de les recentrer sur les besoins du citoyen et de les adapter à tous les citoyens, y compris les utilisateurs débutants qui, comme nous l'avons exprimé ci-dessus, sont encore fort nombreux dans la population actuelle.

Enfin, la section trois de notre mémoire (le vade-mecum) constitue l'aboutissement de tous nos travaux de recherche et reprend tous les points auxquels nous estimons qu'il faut faire attention pour assurer la création de sites administratifs réellement centrés sur les attentes et besoins des citoyens, et respectant aussi leurs capacités personnelles. Nous y avons placé des conseils tant sur l'ergonomie et la facilité d'utilisation des sites, que sur la sécurité (élément primordial pour les citoyens) ou encore les moyens de ne laisser aucun citoyen de côté, etc.

Bibliographie

Ouvrages, articles et enquêtes

BENT S., KERNAGHAN K et MARSON D., *Les guichets uniques: innovations et bonnes pratiques*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre Canadien de Gestion, mars 1999.

CARCENAC T., *Pour une administration électronique citoyenne : Méthodes et moyens*, 2001.

<http://www.adminet.com/literacy/carcenac.html>

Disponible à la date du 28/08/2002

CEFRIO, Nouveaux modèles de collaboration pour la prestation de services publics, Session de transfert, 6 novembre 2001.

CONSEIL EUROPÉEN, *Une société de l'information pour tous*, communication concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000.

CROZIER M., *Comment réformer l'Etat ? Trois pays, trois stratégies : Suède, Japon, Etats-Unis*, La Documentation française, 1988.

DIENG D., POULLET Y., *Guide pour la diffusion de l'information publique*, CRID, Namur, janvier 2000.

GLASSEY O., *Modélisation et implantation d'un guichet virtuel pour les administrations publiques*, thèse de doctorat, HEC, University of Lausanne, Suisse, 2002.

<http://www.hec.unil.ch/oglassey/publi/these.pdf>

Disponible à la date du 28/08/2002

HAGEN M. et KUBICEK H., *One-Stop-Government in Europe : Results from 11 national surveys*, University of Bremen, Bremen, Allemagne, 2000.

<http://infosoc2.informatik.uni-bremen.de/egovernment/cost/>

Indisponible lors de la dernière visite le 31/08/2002

LOBET-MARIS C., *Guichet unique, réalité plurielle : Résultats d'une enquête européenne*, Actes du 12ème Colloque du CREIS Informatique et Société « Téléservices publics : Usages et citoyenneté », Paris, 2001.

http://www.creis.sgdg.org/presentation/manifestations/is01_actes_colloque/creis-lobet.htm

Disponible à la date du 28/08/2002

ACCENTURE , *Rhetoric vs Reality – Closing the gap*, avril 2001.
<http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/final.pdf>
Disponible à la date du 21/08/2002

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, *European youth into the digital age*, eEurope 2002 Benchmarking, Bruxelles, 02 octobre 2001.
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/new_documents/benchmarking/benchmarking_fr.pdf
Disponible à la date du 28/08/2002

ERIN RESEARCH INC., *Les citoyens d'abord*, L'Institut d'administration publique du Canada, octobre 1998.
http://www.ccmd-ccg.gc.ca/research/publications/pdfs/cit-first_f.pdf ,
Disponible à la date du 21/08/2002

ERIN RESEARCH INC., *Les citoyens d'abord 2000*, L'Institut d'administration publique du Canada, 2001.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ipac/unpan001070.pdf>,
Disponible à la date du 21/08/2002

GLASSEY O., *L'avis des citoyens sur les services Internet offerts par les administrations*, février 2001.
<http://uts.unil.ch/questadmin/enquete.pdf>
Disponible à la date du 21/08/2002

LEFEVRE A., *Zope et le E-gouvernement*, Nuxeo, 2002.
<http://www.nuxeo.com/nuxeo/wp/zope4gov.pdf>
Disponible à la date du 21/08/2002

TAYLOR NELSON SOFRES, *E-gouvernement, panorama international*, novembre 2001.
http://www.sofres.com/etudes/pol/091101_egouv_fr_full.pdf
Disponible à la date du 21/08/2002

TAYLOR NELSON SOFRES, *Etude internationale e-commerce*, 2002.
<http://www.tnsofres.com/ger2002/index.cfm> , pas encore vérifié

WORLD MARKETS RESEARCH CENTER , *Global E-government Survey*, 2001.
<http://www.worldmarketsanalysis.com/pdf/e-govreport.pdf>
Disponible à la date du 21/08/2002

ASPECT, *Conjuguer TIC et Territoires*, La Lettre de la Région numérique, octobre 2001.
<http://www.region-numerique.org/lettre85/dossier.htm>
Disponible à la date du 28/08/2002

BAESLER S., *Recommandations ergonomiques pour la création de pages Web*, 24 septembre 1997.
http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/web/docword/guidergoweb.pdf,
Disponible à la date du 21/08/2002

COMMISSION EUROPÉENNE, *E-gouvernement*, Résumé de la déclaration ministérielle établie à l'occasion de la conférence internationale, organisée conjointement par la Commission européenne et la présidence belge, sur le thème du gouvernement électronique, 29 et 30 novembre 2001.

<http://www.awt.be/cgi/foc/foc.aspx?page=foc-fr-011-061>

Disponible à la date du 21/08/2002

EZGOV, *EZGov e-Government Market Study Results*, Atlanta, USA, 2000.

<http://c2.com/doc/oops1a89/paper.html>

Disponible à la date du 12/02/2002

SCAPIN D. L., *Guide ergonomique de conception des interfaces homme-ordinateur*, octobre 1986.

<http://membres.lycos.fr/interaction/Ergo/Scapin1/scapin1.html>

Disponible à la date du 28/08/2002

MATTHEWS W., *FirstGov among 50 most useful*, 2002.

<http://www.fcw.com/fcw/articles/2002/0722/web-fifty-07-23-02.asp>

Disponible à la date du 24/07/2002

WILLIAMSON M., *The dual digital divide : The information highway in Canada*, Office of Learning Technologies, Toronto, Canada, 30 mars 2001.

http://www.ecommons.net/sustain/content/english/digital_divide.ppt

Disponible à la date du 28/08/2002

Les sites Internet (liens utiles)

(tous les sites sont disponibles à la date du 31/08/2002 sauf indication contraire)

Analyse votre site pour améliorer sa qualité et augmenter ses résultats,

<http://www.auditweb.net/conseils/>

Bremen Online, www.bremen.de

Citizen's guide, www.opas.vn.fi, indisponible lors de dernière visite le 31/08/2002

CyberSpyder Link Test, www.cyberspyder.com

Design d' un site web: les règles d' ~~on~~ <http://www.loizeau.com/html/internet/internet-creation.htm>

Diagnostic, audit, consulting en ergonomie & technologie, www.ergonomis.ch

E-acces bulletin, <http://www.e-accessibility.com>

E-gouvernement.be, www.egouvernement.be

Emploi Québec, www.emploiQuebec.net

FAQ : how to announce your new web site, <http://ep.com/faq/webannounce.html>

FirstGov, Your First Click to the US Government, www.firstgov.gov

Le centre administratif virtuel d'Issy-les-Moulineaux,
<http://www.issy.com/etacivil/index.htm>

Le portail de l'administration française, www.service-public.fr

Le projet *Iperbole Civic Network* <http://www.commune.bologna.it> , indisponible lors de la dernière visite le 31/08/2002

Le site d'information fédérale de la Belgique http://belgium.fgov.be/fr_index.htm

Lewisham Online, www.lewisham.gov.uk , indisponible lors de la dernière visite le 31/08/2002

Ministère des transports de l'Ontario, <http://www.mto.gov.on.ca/french/index.html>

Open Data Centres de la ville de Naestved, au Danemark , www.naeskom.dk

Point d'accès vers les sites officiels flamands, www.overheid.nl

PostBox, <http://pv.fr.bpg.post.be/fr/private/products/courrier/postbox/default.asp>

Power tools for your web site!, NetMechanic.com

Recommandations ergonomiques pour la création d' un site web efficace,
<http://www.scae.fr/Ergonomie/index.html>

Recommandations ergonomiques pour la création d' une page web,
http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/web/docword/guidergoweb.pdf

RNIB, campaign for good web design www.rnib.org.uk/digital/

ROS (Revenue Online Service), <http://www.ros.ie/index.html>

Service Arizona, <http://servicearizona.ihost.com/>

Site d'informations du gouvernement anglais : <http://www.open.gov.uk>

Site de Bologne, www.bologna.it , indisponible lors de la dernière visite le 31/08/2002

Site de la commune de Sombreffe, <http://www.sombreffe.be/>

Site du gouvernement du Canada, <http://Canada.gc.ca>

Test utilisateurs, <http://www.ibsen.fr/tests.htm>

Utilisabilité web & logiciel, <http://www.usabilis.com/>

Veblog, ressources pour réussir des projets internet centrés sur les besoins de leurs utilisateurs, <http://www.veblog.com/index.html>

Web Accessibility Initiative, www.w3.org/WAI

Wiens web-service, www.wien.at

Les liens de la base de données “Tour d’horizon des guichets uniques”

Sites traités en octobre et novembre 2001:

AccesIndiana, <http://www.indiana.gov/>

Agence des Douanes et Taxes, <http://www.toldskat.dk>

Amtshelfer online, <http://www.help.gv.at>

Antwerp DMA-MANAP, <http://www.dam.be>

Atlantic Canada On-Line, <http://www.acol.ca>

B.C. OnLine, <http://www.bconline.gov.bc.ca>

Bremen Online Services, <http://www.bremer-online-service.de/start.html>

Centrale de données, <http://www.formulaire.gouv.qc.ca/>

Citizen self-service, Helsingor, <http://www.helsingorkommune.dk>

Citizen self-service, Naestved, <http://www.naeskom.dk>

Danmark.dk, <http://www.danmark.dk>

DiBIS Hamburg, <http://dibis.dufa.de/>

Ecitizen, <http://www.ecitizen.gov.sg/>

EDISON, <http://www.ond.vlaanderen.be/edison/>

EFTPS, <http://www.eftpsnorth.com/public/index.jhtml>

Electronic Communication of Tax Information, <http://www.hmce.gov.uk/notices/bn12-99.htm>

Electronic Tax Administration : the IRS and E-File, <http://www.irs.gov>

ELSTER, <http://www.elster.de/>

Entreprises branchées de l'Ontario (EBO), <http://www.cbs.gov.on.ca/obc/>

Espace européen de la Recherche et de l'innovation, <http://www.cordis.lu/belgium>

EUR-Lex, <http://europe.eu.int/eur-lex/>

FirstGov, <http://firstgov.gov/>

Guichets ServiceOntario, <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/index.html>

Hagen, <http://www.hagen.de/>

hotjob.be, <http://www.hotjob.be/francais/accueil.htm>

Immigrate in Australia, <http://www.immi.gov.au/>

Impôtnet, <http://www.impotnet.gc.ca/>

Infocid Forum, <http://www.infocid.pt/>

InfoEntrepreneur, <http://www.infoentrepreneurs.org/>

Infolijn, <http://www2.vlaanderen.be/infolijn/doel/index.html>

Infoshop, <http://www.planning.detr.gov.uk/prp/oss/1.htm>

Infrastructure canadienne des données géospatiales, <http://cgdi.gc.ca>

Initiative de guichet unique pour les Autochtones, <http://www.mb.hrdc-drhc.gc.ca/~asw>

Initiative Service Canada, <http://www.connect.gc.ca/>

Intergov, le centre d'information en direct intergouvernemental, <http://www.intergov.gc.ca>

IWT-KMO, <http://www.iwt.be/kmonet.htm>

KIMSAC, <http://www.infowin.org/ACTS/RUS/PROJECTS/ac030.htm>

KMOLOKET, <http://www.kmoloket.be>
 Maxi, <http://www.vic.gov.au>
 Ministère des affaires et de l'industrie du Danemark, <http://www.indberetning.dk>
 New Zeland Government Online (NZGO), <http://www.govt.nz/ps/min>
 One Stop Reporting Program, <http://www.epa.gov/projectxl/>
 Parthenay District, www.district-parthenay.fr
 Préfecture de l'Isère, <http://www.isere.pref.gouv.fr/>
 Publications Ontario en direct, <http://pubont.stores.gov.on.ca/pool/>
 Reducing Red Tape, <http://about.business.gov.au/bep/sbtf.htm>
 Rüsselsheim, <http://www.stadt-ruesselsheim.de/welcome.htm>
 ServiceArizona, <http://www.servicearizona.ihost.com/>
 Service-Public, le portail de l'administration française, <http://www.service-public.fr/>
 SFI - Boîte Postale 3000, http://belgium.fgov.be/fr_index.htm
 Single Business Register,
<http://www.statistics.gov.uk/themes/commerce/services/SingleBusinessRegister.asp>
 Smart Choices, <http://www.smartcommunity.bc.ca/>
 Smart Permit, <http://www.jointventure.org/initiatives/smartpermit>
 Talking Point, <http://www.talkingpoint.sa.gov.au/>
 Unna, <http://www.unna.de/>
 US Business Advisor, <http://www.business.gov/>
 Vehicle Registration Tax Information Kiosk, <http://www.revenue.ie/services/vrt/vrtkiosk.htm>
 Virginia Department of Motor Vehicle, <https://www.dmv.state.va.us/>
 WIS-KISS VDAB, <http://vdab.be/>

Sites traités en juin et juillet 2002:

A la découverte du Burkina Faso, <http://www.primature.gov.bf/Default.htm>
 ChinaInternet Information Center, <http://www.china.org.cn/english/>
 Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, <http://www.gouv.nc/>
 Mauritanie en ligne, <http://www.mauritania.mr/>
 Moira Online, <http://www.moira.vic.gov.au/>
 République de Chine à Taiwan, <http://www.gio.gov.tw/>
 Samoa Government websites, <http://www.samoa.ws/govtsamoapress/>
 SINGOV, <http://www.gov.sg/>
 Site du gouvernement tunisien, <http://www.ministeres.tn/>
 Site officiel du gouvernement du Sénégal, <http://www.gouv.sn/>

Annexe

Version canadienne du formulaire de l'enquête « Canada Belgique »

Formulaire : le Citoyen face aux services gouvernementaux

Age :

Niveau d'études :

Sexe :

Profession :

Statut civil :

Niveau de maîtrise des outils informatiques : Débutant - Intermédiaire - Expert

- Par an, combien de fois avez vous recours à des services gouvernementaux (renouvellement de permis de conduire, de carte d'identité, paiement de taxes, des impôt,...) ?

.....
.....
.....

- Quels sont les services du gouvernement que vous utilisez le plus souvent ?
(précisez, si possible, s'il s'agit d'un service municipal, provincial, fédéral ...)

- En matière de demande/renouvellement de documents : (permis de conduire, carte d'identité, ...)

.....
.....

- En matière de demande d'informations : (prêts, bourses, assurances maladies, réglementation,...)

.....
.....

- En matière de paiement : (taxes, impôts, contraventions...)

.....
.....

- Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées lors de l'utilisation de ces services ?

| | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| Horaires d'ouverture des bureaux | | |
| Compréhension de la procédure à suivre | | |
| Compréhension des documents, des formulaires à remplir | | |
| Multiplicité des intervenants ou des services à contacter | | |
| Délai d'obtention des documents | | |
| Distance des bureaux par rapport au domicile | | |

- Autres

.....

.....

.....

- Quel est ou quels sont le(s) critère(s) qui détermine(nt), pour vous, si un service est bon ou mauvais :

| | Pas important | | | | Neutre | | | | Très important |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|--------|---|---|--|----------------|
| Rapidité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Qualité de l'information | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Équité de traitement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Résultat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Facilité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| « Un service avec le sourire » | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

- Comment qualifieriez vous la qualité des services gouvernementaux ?

.....

.....

.....

- Citez trois reproches importants que vous formulez à l'encontre de l'organisation et la gestion actuelle des services gouvernementaux.

.....

.....

.....

- Quels moyens de communication avez-vous déjà utilisé quand vous avez recours à des services gouvernementaux? Comment évaluez-vous chacun de ces services ? (ne rien cocher si non utilisé)

| | Pas pratique | | | Neutre | | | Très pratique |
|---------------------|--------------|---|---|--------|---|---|---------------|
| Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Centres d'appel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bornes interactives | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Guichets physiques | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- Quel moyen utilisez-vous le plus souvent quand vous avez recours à des services gouvernementaux ?

.....

- De manière générale, pensez-vous que le recours à ces différents moyens d'accès aux services gouvernementaux devrait être encouragé :

| | Non, pas du tout | | | Sans avis | | | Oui, tout à fait |
|------------------------------|------------------|---|---|-----------|---|---|------------------|
| Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Téléphone | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bornes interactives | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bureaux, centres de services | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Télécopieur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Poste | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

- Pourriez-vous nous dire ce que vous pensez des phrases suivantes :

- Les horaires d'ouverture des bureaux du gouvernement constituent un problème dans l'accès aux services publics.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Les procédures sont souvent difficiles à comprendre pour le citoyen.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Devoir s'adresser à plusieurs services, même pour une seule procédure, semble être la règle dans l'administration.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Savoir où commencer représente le plus gros défi au moment d'obtenir un service gouvernemental.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Le délai pour obtenir le ou les service(s) souhaité(s) est beaucoup trop long.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Pensez-vous que le gouvernement fait actuellement des efforts afin d'offrir des services plus centrés sur le citoyen ?

.....

- Si oui, pourriez vous citer des exemples qui vont dans ce sens ?

.....

- Citez trois services gouvernementaux que vous souhaiteriez voir disponibles via Internet ?

.....

- Pourriez-vous marquer votre accord ou désaccord avec les phrases suivantes :

- La sécurité sur Internet n'est plus un problème actuellement à l'usage de ce moyen dans le service rendu par le gouvernement.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Le fait que des documents doivent être signés est un obstacle à l'usage plus intensif d'Internet.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Le fait que des sceaux gouvernementaux ou des signatures sont souvent nécessaires pour réaliser une démarche gouvernementale est un obstacle à Internet.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- La disparition de l'intermédiaire humain dans la délivrance de service est un problème.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Le fait que nous ne n'ayons pas tous les mêmes moyens d'accès, ni les mêmes compétences face à Internet est un frein à l'usage plus intensif de celui-ci par les différents niveaux du gouvernement.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Le prix des abonnements Internet est un frein à l'utilisation de celui-ci comme moyen de communication gouvernemental.

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | | Sans avis | | Nettement d'accord | |

- Si le site Internet ne propose qu'une seule langue (l'anglais par exemple) différente de votre langue maternelle, comment cela affecte-t-il votre intérêt pour le service proposé ?

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|-------------|---|-------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Très négativement | | | Indifférent | | Très positivement | |

- Le gouvernement devrait avoir recours au secteur privé pour offrir des services plus efficaces, plus rapides et centrés sur le citoyen. Pourquoi ?

| | | | | | | |
|------------------------|---|-----------|---|--------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nettement en désaccord | | Sans avis | | Nettement d'accord | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

- Seriez-vous prêt à payer pour obtenir de meilleurs services de la part du gouvernement ?

| | | | | | | |
|------------------|---|----------------------|---|------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Non, pas du tout | | Ça dépend du service | | Oui, tout à fait | | |

- Même question, mais pour avoir des services directement et entièrement accessibles à partir du domicile ou du travail ?

| | | | | | | |
|------------------|---|----------------------|---|------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Non, pas du tout | | Ça dépend du service | | Oui, tout à fait | | |

- Quelle utilité accordez-vous à un site Internet proposant uniquement des informations gouvernementales sous forme de texte ?

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | Beaucoup | | |

- Quelle utilité accordez-vous à un site Internet offrant les mêmes services que celui décrit ci-dessus, mais proposant en plus un forum de discussion et un moteur de recherche?

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | Beaucoup | | |

- Quelle utilité accordez-vous à un site Internet offrant les mêmes services que celui décrit ci-dessus, mais proposant en plus des formulaires électroniques.

| | | | | | | |
|--------|---|---------|---|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aucune | | Moyenne | | Beaucoup | | |